

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 1

Neiva, 10 de julio 20025

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

María Alejandra García Villa, con C.C. No. 1.075.295.330 y **Víctor Danilo Oviedo Montaña**, con C.C. No. 1.075.268.286; Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o titulado **¿Cómo ha variado la participación en el chance tradicional frente al auge de las apuestas online en Neiva?** presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar al título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO**; Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores” , los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

María Alejandra García Villa

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

Víctor Danilo Oviedo Montaña

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 4

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Evolución de la Participación del Chance Tradicional en los Juegos de Suerte y Azar en Neiva (2019-2024): Impacto del Crecimiento de las Ventas Online.

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
García Villa	María Alejandra
Oviedo Montaña	Víctor Danilo

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Velásquez Ibarra	Maite

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gerencia de Mercadeo Estratégico

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Posgrado

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2025 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 80 paginas

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una **X**):

Diagramas X Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas
o Cuadros X

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 4

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

Español Inglés

1. Chance - Chance
2. Juegos De Suerte y Azar - Games of Luck and Chance
3. Apuestas - bets
4. Online - Online
5. Digitalización - Digitization

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El presente estudio tiene como objetivo analizar el comportamiento de la participación del chance tradicional en la ciudad de Neiva, comparado con otras modalidades de juegos de azar, durante el período 2019-2024. A través de un enfoque cuantitativo, se recopilarán, analizarán e interpretarán datos numéricos para caracterizar la evolución del chance tradicional y examinar los factores que han influido en su fluctuación, tales como la digitalización de los juegos, la regulación estatal y la competencia con las apuestas en línea.

La metodología adoptada corresponde a una investigación de tipo descriptivo y analítico, utilizando un diseño no experimental, dado que se analizarán datos históricos sin manipular variables. Para ello, se emplearán fuentes de información primarias y secundarias. Las fuentes primarias incluirán encuestas estructuradas aplicadas a apostadores, observaciones realizadas en puntos de venta físicos y el registro de comportamientos de compra. Las fuentes secundarias comprenderán informes oficiales de Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S – Marca SuChance, datos de Coljuegos, estudios académicos y reportes de prensa especializados en juegos de azar y tendencias digitales.

La población objetivo está compuesta por aproximadamente 126.719 apostadores de chance tradicional en Neiva, distribuidos en unos 93 puntos de venta autorizados. El estudio utilizará un muestreo probabilístico estratificado, basado en variables como edad, género y frecuencia de apuesta. El tamaño de la muestra se estableció en 383 apostadores, garantizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Asimismo, se seleccionarán aleatoriamente 10 puntos de venta para la recolección de datos en sitio.



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

3 de 4

Los instrumentos de recolección de datos incluyen cuestionarios estructurados con escalas de Likert, revisión de datos históricos de participación y observaciones directas en puntos de venta. El análisis de la información permitirá identificar patrones de comportamiento, caracterizar el perfil de los apostadores y entender los principales factores que afectan la permanencia o transformación del chance tradicional en el mercado local.

Este estudio ofrecerá un diagnóstico actualizado y basado en evidencia sobre la situación actual del chance tradicional en Neiva, proporcionando información relevante para la toma de decisiones estratégicas por parte de operadores de juego, autoridades reguladoras y otros actores del sector.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The objective of this study is to analyze the behavior of traditional chance game participation in the city of Neiva, compared to other types of gambling, during the 2019–2024 period. Through a quantitative approach, numerical data will be collected, analyzed, and interpreted to characterize the evolution of traditional chance games and examine the factors that have influenced their fluctuation, such as game digitalization, government regulation, and competition from online betting platforms.

The methodology used corresponds to a **descriptive and analytical research design**, employing a **non-experimental approach**, since historical data will be analyzed without manipulating variables. Both **primary and secondary sources of information** will be used. Primary sources will include structured surveys administered to bettors, observations at physical sales points, and records of purchasing behavior. Secondary sources will consist of official reports from Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S – Brand Suchance, data from Coljuegos, academic studies, and news articles specializing in gambling and digital trends.

The **target population** comprises approximately **126,719 traditional chance bettors** in Neiva, distributed across **93 authorized sales points**. The study will use a **stratified probabilistic sampling method**, based on variables such as age, gender, and betting frequency. The sample size was established at **383 bettors**, ensuring a **95% confidence level** and a **5% margin of error**. Additionally, **10 sales points** will be randomly selected for on-site data collection.

Data collection instruments will include **structured questionnaires with Likert scales**, a **review of historical participation data**, and **direct observation** at points of sale. The analysis of the information will help identify behavioral patterns, characterize the profile of the bettors, and understand the main factors affecting the permanence or transformation of the traditional chance game in the local market.

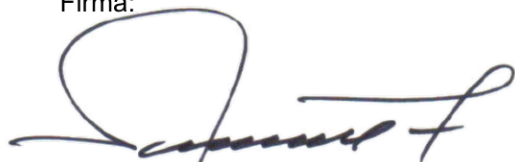
	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	4 de 4

This study will provide an updated, evidence-based diagnosis of the current situation of traditional chance games in Neiva, delivering relevant information for strategic decision-making by gaming operators, regulatory authorities, and other stakeholders in the sector.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre presidente Jurado: Hernando Gil Tovar

Firma:



Nombre Jurado:

Firma:

**Evolución de la Participación del Chance Tradicional en los Juegos de Suerte y Azar
en Neiva (2019-2024): Impacto del Crecimiento de las Ventas Online**

María Alejandra García y Víctor Danilo Oviedo Montaña, Especialización en Gerencia de
Mercadeo Estratégico de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad
Surcolombiana

Asesora: Maite Velásquez Ibarra, Mg.

Neiva, junio de 2025

Tabla de contenido

Índice de tablas	4
Índice de figuras.....	5
Índice de anexos.....	5
Resumen.....	6
Formulación Del Problema	8
Descripción del problema.....	8
Justificación.....	10
Delimitación y Alcance	12
Planteamiento del problema	13
Objetivos	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
Marco Teórico.....	15
Teoría de la Innovación Disruptiva	15
Teoría del Consumidor	16
Teoría de la Adopción de Innovaciones	16
Teoría de la Sustitución de Productos	17
Teoría de la Regulación Económica.....	18
Teoría del Comportamiento del Consumidor Online	18
Marco conceptual	19
Chance	19
Apuesta	19

Coljuegos	19
En línea	20
Ilegalidad	20
Juegos Online	20
Operador de Juegos de Suerte y Azar.....	20
Hábitos de Consumo.....	21
Preferencias Personales	21
Factores Económicos.....	21
Influencia Social	21
Tecnología	21
Digitalización.....	22
Marco Contextual.....	22
Análisis de factores políticos.....	22
Factores Económicos.....	23
Factores Sociales	24
Factores Tecnológicos	25
Marco Legal	27
Metodología	29
Enfoque de la Investigación	29
Diseño de la Investigación	29
Fuentes de Información.....	29
Población y Muestra	30
Instrumentos de Recolección de Datos.....	31

Técnicas de Análisis de Datos	31
Resultados	32
Conclusión	50
Recomendaciones	52
Referencias.....	54
Anexos	57

Índice de tablas

Tabla 1. Marco legal	27
Tabla 2. Distribución porcentual de la frecuencia de juego del chance tradicional según grupo etario	33
Tabla 3. Porcentaje del promedio mensual destinado al chance tradicional por edad	34
Tabla 4. Porcentaje del sitio de juego de chance tradicional por grupo de edad.	35
Tabla 5. Porcentaje de los factores que influyen en la decisión de jugar trance por edad	36
Tabla 6. Porcentaje de la frecuencia de juego del chance tradicional por tipo de ocupación	37
Tabla 7. Porcentaje del Gasto mensual en chance tradicional por tipo de ocupación	38
Tabla 8. Porcentaje de preferencia de sitio de juego del chance tradicional por ocupación	39
Tabla 9. Porcentaje de Factores que influyen en la decisión de jugar chance tradicional según la ocupación	40
Tabla 10. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y el impacto de la digitalización en su frecuencia de juego	41
Tabla 11. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción de accesibilidad de las apuestas en línea	42

Tabla 12. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción del impacto de las regulaciones en su disponibilidad	43
Tabla 13. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción de confiabilidad frente a las apuestas en línea	44
Tabla 14. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y el deseo de más incentivos o promociones	45
Tabla 15. Porcentaje del deseo de más incentivos para el chance tradicional según la edad	46
Tabla 16. Porcentaje de la percepción sobre la desaparición del chance tradicional debido a las apuestas en línea, según la edad	47
Tabla 17. Porcentaje del deseo de más incentivos para el chance tradicional según la ocupación	48

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de barras para las ventas totales desde el 2019-2024	32
--	----

Índice de anexos

Anexo 1. Cronograma	57
Anexo 2. Presupuesto.....	59
Anexo 3. Instrumento.....	60
Anexo 4. Análisis primario de información, por cada pregunta	63

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar el comportamiento de la participación del chance tradicional en la ciudad de Neiva, comparado con otras modalidades de juegos de azar, durante el período 2019-2024. A través de un enfoque cuantitativo, se recopilarán, analizarán e interpretarán datos numéricos para caracterizar la evolución del chance tradicional y examinar los factores que han influido en su fluctuación, tales como la digitalización de los juegos, la regulación estatal y la competencia con las apuestas en línea.

La metodología adoptada corresponde a una investigación de tipo descriptivo y analítico, utilizando un diseño no experimental, dado que se analizarán datos históricos sin manipular variables. Para ello, se emplearán fuentes de información primarias y secundarias. Las fuentes primarias incluirán encuestas estructuradas aplicadas a apostadores, observaciones realizadas en puntos de venta físicos y el registro de comportamientos de compra. Las fuentes secundarias comprenderán informes oficiales de Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S – Marca Suchance, datos de Coljuegos, estudios académicos y reportes de prensa especializados en juegos de azar y tendencias digitales.

La población objetivo está compuesta por aproximadamente 126.719 apostadores de chance tradicional en Neiva, distribuidos en unos 93 puntos de venta autorizados. El estudio utilizará un muestreo probabilístico estratificado, basado en variables como edad, género y frecuencia de apuesta. El tamaño de la muestra se estableció en 383 apostadores, garantizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Asimismo, se seleccionarán aleatoriamente 10 puntos de venta para la recolección de datos en sitio.

Los instrumentos de recolección de datos incluyen cuestionarios estructurados con escalas de Likert, revisión de datos históricos de participación y observaciones directas en puntos de venta. El análisis de la información permitirá identificar patrones de comportamiento, caracterizar el perfil de los apostadores y entender los principales factores que afectan la permanencia o transformación del chance tradicional en el mercado local.

Este estudio ofrecerá un diagnóstico actualizado y basado en evidencia sobre la situación actual del chance tradicional en Neiva, proporcionando información relevante para la toma de decisiones estratégicas por parte de operadores de juego, autoridades reguladoras y otros actores del sector.

Formulación Del Problema

Descripción del problema

En los últimos años, la industria de los juegos de suerte y azar en Colombia ha experimentado profundas transformaciones impulsadas por la digitalización y la expansión de las plataformas de apuestas en línea. Tradicionalmente, modalidades como el chance han constituido una práctica arraigada en la cultura del juego colombiano, generando ingresos significativos para familias y contribuyendo al financiamiento de programas sociales mediante impuestos y regulaciones estatales. Sin embargo, la rápida adopción de tecnologías digitales y la creciente preferencia de los consumidores por la comodidad y el acceso inmediato han desencadenado cambios en el comportamiento del mercado, afectando directamente a los juegos tradicionales.

Diversos informes y estadísticas oficiales han evidenciado el notable crecimiento del sector digital, por ejemplo, según datos presentados en medios especializados, el sector de juegos de suerte y azar ha crecido en torno al 123% en los últimos cinco años, lo cual se atribuye en gran medida a la legalización y regulación de las apuestas en línea desde 2017 (La República, 2020). Este crecimiento, acompañado de un aumento en la penetración de Internet y el uso de dispositivos móviles, ha permitido que un número cada vez mayor de consumidores acceda a estas plataformas desde cualquier ubicación y en cualquier momento, generando un cambio sustancial en las preferencias del público.

Neiva, como capital del departamento del Huila, ha sido testigo de esta transformación, la ciudad ha experimentado un desarrollo económico notable en sectores como el comercio y los servicios, lo que se ha traducido en una mayor adopción de nuevas tecnologías y en una diversificación de las fuentes de ingreso. La disponibilidad y el acceso a la información a través de medios digitales han propiciado que tanto operadores tradicionales como nuevos actores del

mercado se enfrenten en un entorno altamente competitivo (Wikipedia, s.f.). En este contexto, el chance tradicional, a pesar de su arraigo cultural y su relevancia histórica, se ve desafiado por la inercia de la transformación digital.

El principal problema que se plantea es el impacto que este cambio estructural tiene sobre la participación y sostenibilidad del chance tradicional, la migración de consumidores hacia el entorno digital no solo implica una reducción en la frecuencia de las apuestas en modalidades tradicionales, sino también la necesidad de que los operadores de estos juegos adapten sus estrategias para competir con plataformas online que ofrecen mayor accesibilidad, rapidez y variedad de opciones. Además, este fenómeno presenta retos en términos de regulación y protección al consumidor, ya que el entorno digital requiere de mecanismos de control más rigurosos para evitar prácticas desleales y garantizar la transparencia en las transacciones (Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia, 2019).

La falta de estudios específicos sobre el comportamiento del chance tradicional en ciudades como Neiva, frente al auge de las ventas online, genera un vacío en la literatura académica y en la toma de decisiones de los responsables políticos y empresariales. Si bien existen investigaciones sobre la evolución del mercado de apuestas en Colombia en general, pocas han profundizado en como estas tendencias afectan a modalidades tradicionales en contextos locales. Este vacío impide la formulación de estrategias que permitan una coexistencia armónica entre el juego tradicional y las nuevas formas de apuestas, y que a su vez contribuyan a la protección de los intereses de los jugadores y al sostenimiento de la cultura del juego.

Por lo anterior, con esta investigación se pretende conocer la variación del chance tradicional, desde su participación en los juegos de suerte y asar en Neiva, en el contexto del crecimiento de las ventas online. Dar respuesta a este interrogante, permitirá no solo comprender

las dinámicas actuales del mercado de juegos de azar en Neiva, sino también identificar oportunidades para que los operadores tradicionales implementen estrategias de adaptación y diversificación. Asimismo, aportará información relevante para la formulación de políticas públicas orientadas a regular de manera eficiente el sector, promoviendo un equilibrio entre la modernización tecnológica y la preservación de las tradiciones culturales inherentes al juego en Colombia.

Justificación

La motivación para desarrollar esta investigación surge de la experiencia profesional de uno de los integrantes del equipo dentro de la industria de los juegos de suerte y azar en Neiva, particularmente en el segmento del chance tradicional. Este conocimiento de primera mano ha permitido identificar una tendencia decreciente en la participación de los apostadores en esta modalidad, lo que plantea interrogantes sobre los factores que están incidiendo en esta transformación del mercado. En un contexto donde las plataformas de apuestas en línea han registrado un crecimiento significativo, se hace imperativo analizar cómo esta digitalización ha impactado el comportamiento de los consumidores en Neiva y qué estrategias pueden implementarse para fortalecer la sostenibilidad de las empresas dedicadas al chance tradicional.

Uno de los principales propósitos de esta investigación es contribuir al fortalecimiento y adaptación de *Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S. – Marca Suchance*, la única empresa autorizada para la explotación de los juegos de suerte y azar en la ciudad. Según Coljuegos (2022), las apuestas en línea en Colombia han mostrado un crecimiento exponencial en los últimos años, pasando de representar el 5% de los ingresos del sector en 2017 a más del 25% en 2022. Este incremento ha generado cambios en las preferencias de los apostadores, quienes buscan mayor accesibilidad, rapidez y una oferta diversificada de juegos a través de medios digitales (La

República, 2023). Ante esta transformación, es fundamental comprender cómo estos factores están incidiendo en la disminución del chance tradicional y qué medidas pueden adoptarse para que Suchance continúe siendo competitiva en el nuevo ecosistema digital.

Adicionalmente, la investigación cobra relevancia debido a la influencia de la regulación y la competencia ilegal en el comportamiento de los apostadores. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ha señalado que el mercado de juegos de suerte y azar enfrenta desafíos relacionados con la proliferación de plataformas no reguladas, lo que afecta tanto la recaudación de impuestos como la seguridad del consumidor (SIC, 2021). En este sentido, es crucial identificar cómo la digitalización ha modificado las dinámicas del mercado y qué estrategias pueden implementarse para garantizar la sostenibilidad de las apuestas legales en Neiva.

Desde un enfoque académico y práctico, este estudio también busca aportar información relevante para la formulación de estrategias de adaptación empresarial y para la toma de decisiones en políticas públicas. Comprender el impacto de la venta online en el chance tradicional permitirá diseñar planes de acción orientados a la modernización del sector, la fidelización de los apostadores y la implementación de modelos híbridos que combinen lo mejor del chance tradicional con las ventajas del ecosistema digital.

De esta manera, la presente investigación se justifica en la necesidad de analizar la transformación del sector de juegos de azar en Neiva a partir de la digitalización, con un enfoque en la sostenibilidad empresarial y la evolución de las preferencias de los consumidores. Este estudio no solo contribuirá al fortalecimiento de Suchance en el mercado, sino que también brindará insumos clave para la toma de decisiones estratégicas en la industria del chance en Colombia.

Delimitación y Alcance

La presente investigación se delimita geográficamente a la ciudad de Neiva, capital del departamento del Huila, Colombia. Esta región ha sido históricamente un mercado representativo para los juegos de suerte y azar, con una fuerte tradición en el chance, pero en los últimos años ha experimentado cambios significativos debido a la digitalización del sector y la creciente adopción de plataformas de apuestas en línea (Coljuegos, 2022).

En términos temporales, el estudio abarcará el período comprendido entre los años 2019 y 2024, un lapso clave debido a los cambios estructurales en la industria del juego en Colombia. Durante este período, se han registrado transformaciones significativas, como la acelerada adopción de plataformas digitales debido a la pandemia de COVID-19, la modernización de las normativas sobre juegos de azar y la consolidación de nuevos patrones de consumo en los apostadores (Superintendencia de Industria y Comercio [SIC], 2021). En particular, el impacto de la crisis sanitaria global llevó a una migración forzada de los consumidores hacia canales digitales, lo que afectó la participación en el chance tradicional y fomentó el crecimiento exponencial de las apuestas en línea (La República, 2023).

En cuanto al objeto de estudio, la investigación se centrará exclusivamente en la evolución de la participación en el chance tradicional en Neiva, dejando fuera otros tipos de juegos de azar, como loterías, apuestas deportivas, casinos y plataformas de apuestas en línea. Sin embargo, estos últimos serán considerados en el análisis de tendencias y para establecer comparaciones que permitan comprender cómo la digitalización ha impactado el comportamiento de los apostadores y la sostenibilidad del chance tradicional en la región.

Desde un punto de vista metodológico, se recopilarán datos cuantitativos sobre la participación en el chance tradicional, incluyendo indicadores de ventas, número de apostadores y

cambios en los hábitos de consumo. Además, se complementará con información cualitativa obtenida a través de encuestas y entrevistas con actores clave del sector, como representantes de *Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S. – Marca Suchance*, expertos en juegos de azar y reguladores de la industria.

El alcance del estudio busca no solo describir los cambios ocurridos en el mercado del chance tradicional en Neiva, sino también identificar las causas y consecuencias de la transformación del sector a raíz del crecimiento de las plataformas de apuestas en línea. Asimismo, se pretende generar recomendaciones estratégicas para que la empresa operadora del chance en la ciudad pueda adaptarse a las nuevas dinámicas del mercado y fortalecer su competitividad en un entorno cada vez más digitalizado.

Planteamiento del problema

¿Cómo ha variado la participación del chance tradicional en los juegos de suerte y azar en Neiva durante el período 2019–2024, en el contexto del crecimiento de las ventas online?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el comportamiento de la participación del chance tradicional en Neiva comparado con las otras modalidades de juego y azar.

Objetivos Específicos

Identificar las tendencias de participación en el chance tradicional en Neiva durante los últimos cinco años.

Comparar la evolución del chance tradicional con otras modalidades de apuestas y juegos de azar en Neiva, como las apuestas online y las loterías.

Analizar los factores socioeconómicos y tecnológicos que han influido en las fluctuaciones del chance tradicional y en el crecimiento de otras modalidades de apuestas en Neiva.

Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación se fundamenta en diversas teorías económicas, de innovación y del comportamiento del consumidor que permiten explicar la transformación del mercado de los juegos de suerte y azar en Neiva. En particular, se examina el desplazamiento del chance tradicional por las plataformas de apuestas en línea, considerando factores como la digitalización, la regulación y los cambios en las preferencias de los consumidores. A continuación, se presentan las principales teorías que sustentan el estudio.

Teoría de la Innovación Disruptiva

La Teoría de la Innovación Disruptiva, propuesta por Christensen (1997), explica cómo las empresas establecidas pueden ser desplazadas por innovaciones que inicialmente se enfocan en segmentos desatendidos, pero que con el tiempo mejoran y logran captar una parte significativa del mercado. En este contexto, la digitalización ha transformado numerosas industrias, incluyendo el sector de los juegos de azar, permitiendo la proliferación de plataformas en línea que ofrecen apuestas más accesibles y diversificadas. Las empresas tradicionales que no logran adaptarse a estos cambios corren el riesgo de perder competitividad y ser desplazadas por modelos de negocio más flexibles y adaptados a las nuevas tendencias de consumo (Christensen, 2013).

En el caso del chance tradicional en Neiva, la aparición y consolidación de las plataformas de apuestas en línea ha generado un impacto significativo en la participación de los jugadores. Factores como la accesibilidad desde dispositivos móviles, las opciones de juego en tiempo real y la eliminación de barreras físicas han permitido que los apostadores migren hacia estas plataformas digitales. De acuerdo con estudios recientes, las innovaciones disruptivas suelen atraer primero a consumidores jóvenes y familiarizados con la tecnología, quienes posteriormente influyen en otros

segmentos del mercado (Gans, 2016). Esta dinámica sugiere que el crecimiento de las apuestas en línea en Neiva no es un fenómeno pasajero, sino una transformación estructural del sector.

Teoría del Consumidor

La Teoría del Consumidor explica cómo los individuos toman decisiones de compra en función de sus ingresos, preferencias y la utilidad percibida de los bienes o servicios que consumen (Varian, 2010). En el contexto de los juegos de azar, esta teoría permite entender por qué los apostadores pueden optar por el chance tradicional o las plataformas de apuestas en línea. Entre los factores que influyen en la toma de decisiones se encuentran la facilidad de acceso, las recompensas percibidas y la seguridad de la plataforma. La transición hacia el juego en línea ha sido impulsada por la percepción de mayor comodidad y oportunidades de ganar en comparación con las opciones tradicionales (Mankiw, 2020).

Además, la teoría del "dolor de pagar" sugiere que los métodos de pago digitales pueden reducir la percepción del gasto, aumentando el consumo en plataformas de apuestas en línea. Investigaciones recientes han demostrado que los consumidores tienden a gastar más cuando utilizan tarjetas de crédito o billeteras digitales en comparación con el efectivo, ya que la transacción es menos tangible y genera menor aversión al gasto (Huffington Post, 2024). En este sentido, las apuestas en línea, al eliminar la necesidad de pagos físicos, pueden incentivar una mayor participación, lo que representa un desafío adicional para la sostenibilidad del chance tradicional.

Teoría de la Adopción de Innovaciones

La Teoría de la Adopción de Innovaciones de Everett Rogers (1962) describe cómo las innovaciones se difunden en una sociedad a través de diferentes categorías de adopción: innovadores, primeros adoptantes, mayoría temprana, mayoría tardía y rezagados. En el caso de

las apuestas en línea, los innovadores y primeros adoptantes fueron principalmente personas con acceso a tecnología y familiarizadas con plataformas digitales. A medida que la industria ha crecido, la adopción se ha extendido a una mayoría más amplia de usuarios, afectando negativamente la participación en el chance tradicional.

El proceso de adopción de una nueva tecnología también depende de factores como la compatibilidad con los valores y necesidades del consumidor, la complejidad del uso y la ventaja relativa en comparación con las alternativas existentes (Rogers, 2003). En Neiva, la adopción de plataformas de apuestas en línea ha sido favorecida por el crecimiento del acceso a internet y la proliferación de dispositivos móviles. Los operadores han implementado estrategias de marketing dirigidas a segmentos específicos, facilitando la transición desde el chance tradicional a opciones digitales más interactivas y accesibles.

Teoría de la Sustitución de Productos

La Teoría de la Sustitución de Productos analiza cómo la demanda de un bien puede disminuir debido a la presencia de productos sustitutos que ofrecen características similares con mayor valor percibido (Lancaster, 1966). En el sector de los juegos de azar en Neiva, las apuestas en línea han actuado como sustitutos directos del chance tradicional, ofreciendo ventajas como mayor diversidad de opciones, acceso inmediato y promociones atractivas. Esta sustitución ha generado una disminución en la participación de apostadores en el chance tradicional, poniendo en riesgo la sostenibilidad del modelo de negocio tradicional.

Uno de los factores clave en la sustitución de productos es la elasticidad de la demanda. Cuando los consumidores perciben que un nuevo producto satisface mejor sus necesidades a un costo similar o menor, la transición es más rápida y generalizada (Kotler & Keller, 2016). En este sentido, las plataformas digitales han reducido las barreras de entrada al juego, permitiendo que

un mayor número de personas participe sin restricciones geográficas o temporales. Esto ha llevado a un cambio estructural en el mercado, favoreciendo a las empresas que han logrado adaptarse al entorno digital.

Teoría de la Regulación Económica

La Teoría de la Regulación Económica sostiene que las regulaciones gubernamentales pueden afectar significativamente la estructura y competitividad de los mercados (Stigler, 1971). En Colombia, la regulación de los juegos de azar ha evolucionado en respuesta a la creciente digitalización del sector, con normativas que buscan equilibrar la protección al consumidor, la recaudación fiscal y la lucha contra la ilegalidad. Sin embargo, la existencia de operadores no regulados ha generado un desafío para las empresas tradicionales como Apuestas Nacionales de Colombia, que deben competir en un entorno desigual.

Las políticas regulatorias pueden actuar como barreras o facilitadores del cambio en la industria del juego. Por ejemplo, la implementación de licencias y la fiscalización de plataformas en línea pueden incentivar la formalización del sector, asegurando condiciones equitativas para todos los participantes (Gandullia & Leporatti, 2020). Sin embargo, una regulación excesivamente restrictiva podría limitar la innovación y favorecer la proliferación de mercados informales. En este sentido, comprender el impacto de la regulación en la competitividad del chance tradicional es esencial para diseñar estrategias que permitan su sostenibilidad en el tiempo.

Teoría del Comportamiento del Consumidor Online

La Teoría del Comportamiento del Consumidor Online analiza cómo los usuarios toman decisiones en entornos digitales, considerando factores como la experiencia del usuario, la percepción de seguridad y la influencia social (Gefen et al., 2003). En el caso de las apuestas en

línea, la facilidad de navegación, la confianza en los métodos de pago y la presencia de reseñas positivas pueden incentivar la participación de nuevos usuarios.

Además, la gamificación ha desempeñado un papel clave en la retención de clientes en plataformas digitales. Estrategias como recompensas, bonos y competencias han aumentado el compromiso de los jugadores, generando un ciclo de fidelización difícil de replicar en el chance tradicional (Hamari et al., 2014). Estos cambios han redefinido las expectativas de los consumidores, consolidando las apuestas en línea como una alternativa atractiva y accesible.

Marco conceptual

Chance

Las Apuestas Permanentes o Chance son una modalidad de juego de suerte y azar en la que el jugador, mediante un formulario oficial, selecciona un número de hasta cuatro cifras y un monto de apuesta. Si el número coincide con el premio mayor de la lotería o juego autorizado, se otorga un premio en dinero. La regulación del Chance en Colombia está a cargo del Gobierno Nacional mediante decreto reglamentario, y su administración corresponde a los departamentos, que pueden concesionar su operación a terceros y deben fiscalizar su ejecución, asegurando el pago de recursos para la financiación de la salud pública (Coljuegos, s.f.).

Apuesta

Las apuestas constituyen una forma de juego basada en el azar, donde los participantes buscan obtener beneficios económicos mediante la predicción de eventos futuros (Coljuegos, s.f.).

Coljuegos

Coljuegos es la entidad estatal encargada de administrar el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar en Colombia. Es un organismo descentralizado del orden nacional, vinculado al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía

administrativa y patrimonio independiente. Su función principal es la explotación, administración y reglamentación de los juegos de azar, exceptuando aquellos atribuidos a otras entidades por ley (Coljuegos, s.f.).

En línea

El término "en línea" se refiere a la conexión continua de un sistema o elemento dentro de una red de información, permitiendo la actualización inmediata de datos en los archivos del sistema (Coljuegos, s.f.).

Ilegalidad

Se define como la operación de juegos de suerte y azar sin la debida autorización de Coljuegos, lo cual conlleva sanciones y penalidades conforme a la normativa vigente (Coljuegos, s.f.).

Juegos Online

Los juegos en línea permiten a los usuarios apostar a través de plataformas digitales, utilizando cuentas personales para depositar fondos y recibir premios. Se pueden realizar en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con acceso a internet. Algunos juegos populares incluyen apuestas deportivas, póker, blackjack, baccarat, ruleta y bingo (Coljuegos, s.f.).

Operador de Juegos de Suerte y Azar

Un operador de juegos de azar es una persona jurídica que, mediante licitación pública o contrato de concesión, obtiene el permiso para explotar un juego de azar, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios establecidos (Coljuegos, s.f.).

Hábitos de Consumo

Los hábitos de consumo son patrones recurrentes en la adquisición, uso y descarte de productos y servicios. Están influenciados por factores económicos, sociales, culturales, tecnológicos y psicológicos (Solomon et al., 2019).

Preferencias Personales

Las preferencias personales representan las inclinaciones individuales hacia ciertos productos o servicios, moldeadas por experiencias previas, valores, contexto cultural y social. Estas preferencias determinan las elecciones de consumo y pueden ser influenciadas por tendencias del mercado y campañas de marketing (Kotler & Keller, 2016).

Factores Económicos

Las condiciones económicas, como ingresos, disponibilidad de crédito, precios y niveles de inflación, afectan directamente la capacidad de compra de los consumidores. Un aumento en los ingresos incrementa el poder adquisitivo, mientras que una recesión económica tiende a restringir el gasto (Mankiw, 2020).

Influencia Social

La influencia social se refiere al impacto que grupos de referencia, como familiares, amigos y figuras públicas, tienen sobre las decisiones de compra. Este fenómeno es clave en la mercadotecnia y se ve potenciado por el uso de redes sociales (Cialdini, 2021).

Tecnología

La tecnología comprende el conjunto de conocimientos, técnicas y herramientas desarrolladas para facilitar tareas y resolver problemas en diversas áreas, incluyendo la industria, educación y entretenimiento (Brynjolfsson & McAfee, 2014).

Digitalización

La digitalización es el proceso de conversión de información y procesos físicos a formatos digitales, facilitando su almacenamiento, manipulación y transmisión mediante sistemas electrónicos. Su impacto ha transformado múltiples sectores y ha modificado la manera en que las personas interactúan con productos y servicios (Westerman et al., 2014).

Marco Contextual

Análisis de factores políticos

En Colombia, la regulación de los juegos de azar está enmarcada en un conjunto de normativas que garantizan su legalidad y funcionamiento adecuado. La Ley 643 de 2001 establece el régimen de monopolio estatal sobre los juegos de suerte y azar, regulando la operación del chance y otros juegos. Posteriormente, el Decreto 4142 de 2011 creó Coljuegos, la entidad encargada de supervisar y regular la industria.

En los últimos años, las apuestas digitales han adquirido mayor relevancia, lo que llevó a la expedición de la Resolución 20161200008934 de 2016, la cual permitió la operación legal de plataformas de apuestas online en Colombia. Este marco regulatorio ha abierto el mercado a nuevas empresas y ha fomentado la competencia con el chance tradicional. Además, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) protege los derechos de los jugadores, estableciendo regulaciones sobre transparencia, publicidad engañosa y mecanismos de reclamación en caso de fraudes o problemas con las apuestas.

El cumplimiento de normativas relacionadas con la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) también impacta el sector, ya que obliga a los operadores a implementar controles estrictos sobre las transacciones realizadas en las plataformas de apuestas. Adicionalmente, los cambios en la política tributaria afectan la rentabilidad de las empresas del

sector. Actualmente, los juegos de azar en Colombia están sujetos a impuestos destinados a financiar el sistema de salud, y cualquier modificación en estas tarifas podría alterar el equilibrio entre el chance tradicional y las apuestas digitales.

Factores Económicos

El comportamiento del sector del chance en Neiva está influenciado por varios factores económicos clave:

Poder adquisitivo: La capacidad de gasto de la población determina el nivel de participación en las apuestas. En tiempos de crecimiento económico, las personas tienen más ingresos disponibles para el entretenimiento, lo que puede incrementar la demanda de apuestas tanto en el chance tradicional como en plataformas digitales. Por el contrario, en épocas de crisis económica o alto desempleo, los consumidores pueden reducir su gasto en juegos de azar.

Tasa de desempleo y precariedad laboral: En Neiva, los sectores informales y el desempleo afectan la cantidad de dinero que los consumidores destinan a actividades recreativas como el chance. A medida que más personas buscan fuentes de ingresos alternativas, la posibilidad de ver en los juegos de azar una oportunidad para ganar dinero aumenta.

Inflación y costos de vida: El alza en el costo de vida puede impactar el sector, ya que los consumidores priorizan necesidades básicas sobre el entretenimiento. Sin embargo, en algunos casos, las apuestas pueden ser vistas como una opción de generación de ingresos rápida en tiempos de crisis, lo que puede aumentar la participación en el mercado de juegos de azar.

Digitalización y cambio en la generación de ingresos: Con la expansión del sector digital, los ingresos de las casas de chance tradicionales pueden verse afectados. Mientras que los operadores de apuestas online pueden aprovechar las ventajas de la automatización y la reducción

de costos operativos, los negocios físicos dependen de una red de vendedores y puntos de venta que pueden experimentar una disminución en sus comisiones e ingresos.

Competencia con el sector informal: La existencia de apuestas ilegales representa un desafío para los operadores regulados, ya que estas actividades no pagan impuestos ni están sujetas a los mismos costos administrativos, lo que puede hacerlas más atractivas para ciertos segmentos de la población.

Factores Sociales

El impacto del cambio generacional y las tendencias culturales juegan un papel importante en la evolución del sector del chance en Neiva:

Cambio generacional en las apuestas: Mientras que las generaciones mayores mantienen la tradición de jugar al chance en puntos de venta físicos, los jóvenes están más inclinados hacia las plataformas digitales debido a su familiaridad con la tecnología. Esta transición ha llevado a una disminución en la base de clientes del chance tradicional.

Percepción cultural del juego: En Neiva, las apuestas han sido una actividad arraigada en la cultura popular, pero con la digitalización, la forma en que las personas perciben el juego ha cambiado. Los juegos de azar en línea pueden ser vistos como una opción más sofisticada o moderna, mientras que el chance mantiene una imagen más tradicional y accesible.

Factores psicológicos y conductuales: La accesibilidad de las apuestas online, junto con estrategias de marketing agresivas, puede aumentar la predisposición a la ludopatía. A diferencia del chance, donde el jugador debe acudir físicamente a un punto de venta, las apuestas digitales permiten jugar en cualquier momento, aumentando el riesgo de adicción.

Influencia de las redes sociales e influencers: Las plataformas digitales han transformado la manera en que los consumidores se informan y toman decisiones de compra. La publicidad de

apuestas online a través de redes sociales, promociones exclusivas y el uso de influencers ha captado la atención de nuevas audiencias que antes no participaban en juegos de azar.

Factores Tecnológicos

La innovación tecnológica ha redefinido la industria del juego y ha generado un entorno más dinámico y competitivo:

Expansión del acceso a internet y dispositivos móviles: La creciente penetración de internet y la adopción masiva de teléfonos inteligentes han facilitado el acceso a plataformas de apuestas digitales, permitiendo que los usuarios jueguen sin restricciones de tiempo o ubicación.

Big Data e inteligencia artificial: Las empresas de apuestas digitales han implementado tecnologías de análisis de datos para personalizar la experiencia del usuario. Algoritmos de recomendación y publicidad dirigida permiten segmentar a los jugadores con ofertas personalizadas, aumentando la retención de clientes.

Pagos digitales y criptomonedas: La facilidad para realizar transacciones en línea a través de billeteras digitales, tarjetas de crédito y criptomonedas ha impulsado la adopción de plataformas digitales sobre el chance tradicional, donde los pagos suelen ser en efectivo.

Gamificación y realidad aumentada: Algunas plataformas han incorporado elementos de gamificación, como bonos de lealtad, recompensas y rankings de jugadores, para mejorar la experiencia de usuario y fomentar la participación. También se están explorando tecnologías de realidad aumentada para hacer que las apuestas sean más interactivas.

Seguridad y regulación tecnológica: La digitalización ha traído consigo el reto de garantizar la seguridad de las plataformas de apuestas. La implementación de medidas como la verificación de identidad, el cifrado de datos y la protección contra fraudes es esencial para mantener la confianza de los jugadores y cumplir con regulaciones gubernamentales.

El sector del chance en Neiva enfrenta una transformación acelerada impulsada por la digitalización y los cambios en el comportamiento del consumidor. Mientras que la regulación sigue evolucionando para adaptarse a las nuevas modalidades de juego, factores económicos como el desempleo y el poder adquisitivo influyen en las decisiones de los apostadores. A nivel social, la digitalización está marcando una diferencia generacional en la forma en que se perciben las apuestas, con un desplazamiento progresivo hacia plataformas en línea. Tecnológicamente, la industria está experimentando innovaciones constantes que mejoran la accesibilidad y seguridad de los juegos, pero también presentan desafíos regulatorios. En este contexto, los operadores de chance tradicionales deben adaptarse a las nuevas tendencias digitales para mantener su relevancia en el mercado, mientras que las plataformas de apuestas en línea continúan expandiéndose y captando nuevos usuarios a través de estrategias tecnológicas avanzadas.

Marco Legal

Tabla 1. Marco legal

Normativa	Descripción	Referencia
Ley 643 de 2001	Establece el régimen propio del Congreso de Colombia. (2001). monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, regulando aspectos como permisos, licencias y responsabilidades de los operadores, incluyendo el chance tradicional y otras formas de loterías.	<i>Ley 643 de 2001</i> . Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4128
Decreto 4142 de 2011	Crea la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar (Coljuegos), encargada de autorizar, regular y controlar las actividades relacionadas con los juegos de azar en Colombia.	Presidencia de la República de Colombia. (2011). <i>Decreto 4142 de 2011</i> . Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44916

Resolución 201612000089 34 de 2016	Regula específicamente las apuestas por internet en Colombia, estableciendo los requisitos que deben cumplir los operadores de apuestas en línea, la forma en que deben garantizar la protección de los consumidores y las sanciones por incumplimiento.	Coljuegos. (2016). <i>Resolución 20161200008934 de 2016</i> . Recuperado de https://www.coljuegos.gov.co/descargar.php?idFile=1063
Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)	Establece las disposiciones generales para la protección de los derechos de los consumidores en Colombia, aplicables también a los usuarios de juegos de azar y apuestas, garantizando transparencia y equidad en la oferta de productos y servicios.	Congreso de Colombia. (2011). <i>Ley 1480 de 2011</i> . Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44102

Metodología

Enfoque de la Investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recopilación, análisis e interpretación de datos numéricos sobre la participación en el chance tradicional en Neiva en el periodo 2019-2024. La investigación será de tipo descriptivo y analítico, dado que se busca caracterizar la evolución del chance tradicional y examinar los factores que han influido en su fluctuación en el mercado (Hernández Sampieri et al., 2014).

Diseño de la Investigación

El estudio es no experimental, ya que no se manipularán variables, sino que se analizarán datos históricos de los últimos cinco años. Se empleará un diseño descriptivo, debido a que el propósito principal es caracterizar el comportamiento de la participación en el chance tradicional frente a factores como la digitalización, la regulación y la competencia de las apuestas en línea, sin buscar establecer relaciones causales ni correlaciones entre las variables (Kerlinger & Lee, 2002).

Fuentes de Información

Para garantizar la validez y confiabilidad de los datos, se emplearán fuentes primarias y secundarias:

Fuentes Primarias

Encuestas estructuradas: Dirigidas a apostadores de chance tradicional en Neiva, con preguntas sobre sus hábitos, preferencias y percepción del mercado. Se utilizará una escala de Likert para medir actitudes y tendencias.

Observación en puntos de venta: Registro de la afluencia de clientes y comportamientos de compra en locales físicos donde se comercializa el chance tradicional.

Fuentes Secundarias

Informes oficiales y bases de datos de la empresa *Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S – Marca Suchance* sobre ventas y participación de apostadores.

Datos de Coljuegos y otras entidades reguladoras sobre la evolución del mercado de juegos de azar en Colombia.

Estudios académicos y reportes sobre la digitalización y su impacto en los juegos de suerte y azar.

Artículos de prensa y publicaciones sobre tendencias en apuestas en línea.

Población y Muestra

La población objetivo del estudio está compuesta por los apostadores de chance tradicional en la ciudad de Neiva, así como actores clave del sector, como administradores y vendedores de puntos de venta. De acuerdo con registros oficiales, en Neiva existen aproximadamente 93 puntos de venta autorizados, con una población estimada de 126.719 apostadores.

Se empleará un muestreo probabilístico estratificado, considerando variables como edad (18-30 años, 31-50 años, y mayores de 51 años), género (masculino y femenino) y frecuencia de apuesta (ocasional, semanal o diaria). El tamaño de la muestra se ha determinado aplicando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, lo que da como resultado una muestra representativa de 383 apostadores. La muestra se distribuirá de forma proporcional entre los estratos definidos para asegurar la representatividad de los distintos perfiles de apostadores.

Además, se seleccionarán 10 puntos de venta de forma aleatoria, distribuidos equitativamente en las comunas de Neiva, para la aplicación de encuestas en sitio.

Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos que se emplearán para la recolección de información incluyen:

- Encuestas: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y escala de Likert para medir la percepción de los apostadores sobre el chance tradicional y otras modalidades de juego.
- Análisis de datos históricos: Revisión de registros de participación en el chance tradicional entre 2019 y 2024, identificando patrones y tendencias.
- Observación en puntos de venta: Registro de variables como afluencia de clientes y montos apostados en puntos físicos de venta.

Técnicas de Análisis de Datos

El análisis de la información se realizará mediante técnicas de estadística descriptiva, que permiten organizar, resumir y analizar los datos de manera clara y precisa (Field, 2018).

Visualización de Datos

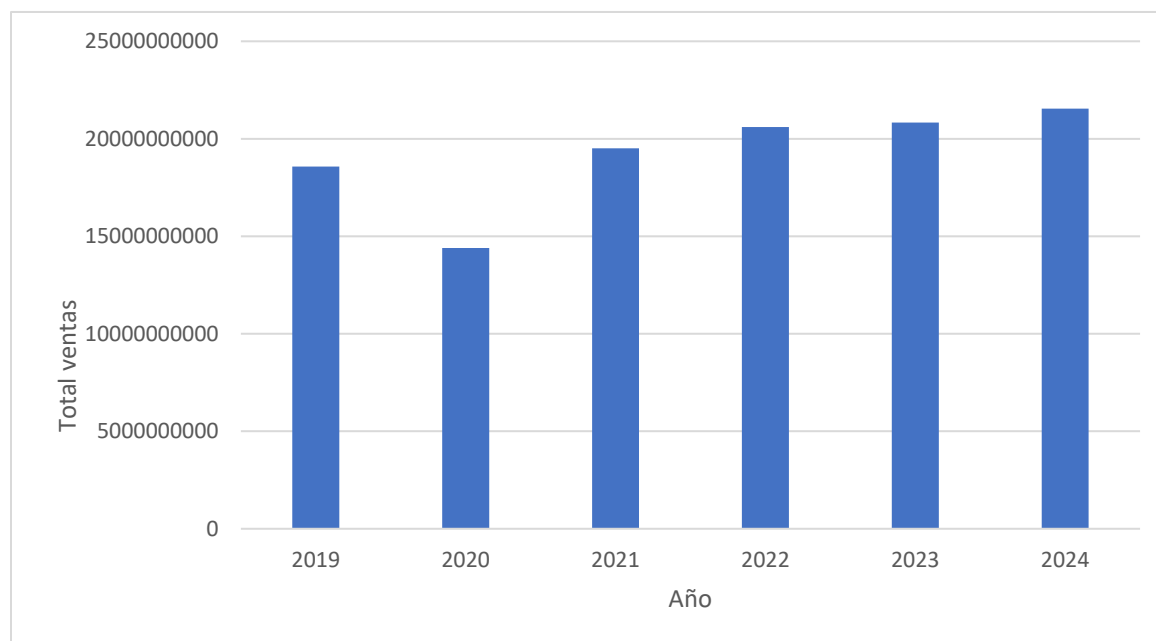
Para facilitar la interpretación, los datos serán representados mediante tablas y gráficos de frecuencia que mostrarán la cantidad de apuestas realizadas por periodo de tiempo, ya sea de forma diaria, mensual o anual, así como la distribución de los montos apostados y la comparación entre el uso de puntos físicos y digitales, en caso de que aplique. Además, se emplearán histogramas para representar la distribución de la participación en el chance tradicional, gráficos de líneas para visualizar su evolución a lo largo del tiempo y diagramas de dispersión que permitirán analizar la relación entre variables, como el impacto de la digitalización en la disminución del chance tradicional.

Resultados

Objetivo 1

Identificar las tendencias de participación en el chance tradicional en Neiva durante los últimos cinco años.

Figura 1. Gráfico de barras para las ventas totales desde el 2019-2024



De la figura 1 se puede observar que el historial de ventas del chance tradicional en Neiva entre 2019 y 2024 muestra una caída pronunciada en 2020. No obstante, a partir de 2021 se presenta una recuperación continua, lo que indica una tendencia positiva en la participación ciudadana. Este comportamiento sugiere una estabilización del interés por el chance tradicional en los últimos años, con el año 2024 marcando el punto más alto en ventas.

Cruce de variables

Hipótesis edad tener en cuenta la percepción que se tenía que las personas mayores.

Características de esa tendencia, el consumo es marcado de acuerdo a las edades.

Frecuencia con la que se juega el chance tradicional según la edad

Tabla 2. Distribución porcentual de la frecuencia de juego del chance tradicional según grupo etario

Edad	Diario	No juego	Ocasionalmente	Semanal	Total, general
18-30					
años	0%	0%	9,40%	0%	9,40%
31-50					
años	15,93%	7,31%	0,00%	32,64%	55,87%
Más de					
51 años	6,53%	0%	20,63%	7,57%	34,73%
Total,					
general	22,45%	7,31%	30,03%	40,21%	100%

De la tabla 2 se puede concluir que la participación en el chance tradicional en Neiva ha estado liderada por el grupo de 31 a 50 años, que representa el 55,87% del total, con alta frecuencia semanal (32,64%) y diaria (15,93%). Los mayores de 51 años aportan el 34,73%, con participación mayormente ocasional (20,63%). En contraste, los jóvenes de 18 a 30 años apenas representan el 9,40%, sin juego frecuente, lo que sugiere un bajo interés y posible preferencia por apuestas digitales. Esto evidencia un perfil de jugador tradicional centrado en adultos de mediana edad.

Promedio mensual destinado al chance tradicional por edad

Tabla 3. Porcentaje del promedio mensual destinado al chance tradicional por edad

Edad	Entre \$10.000 y \$50.000	Entre \$10.000 y \$50.000, Entre \$50.000 y \$100.000		Total, general
			Menos de \$10.000	
18-30				
años	0,00%	0,00%	10,14%	10,14%
31-50				
años	20,56%	8,17%	23,66%	52,39%
Más de 51				
años	18,87%	0,00%	18,59%	37,46%
Total,				
general	39,44%	8,17%	52,39%	100,00%

Según la tabla 3, el grupo de 31 a 50 años no solo lidera en frecuencia de juego, sino también en gasto mensual, representando el 52,39% del total, con montos incluso superiores a \$50.000. Los mayores de 51 años siguen en segundo lugar con el 37,46% del gasto, mientras que los jóvenes de 18 a 30 años apenas aportan el 10,14%, y solo en montos bajos. Estos datos confirman que el chance tradicional se sostiene principalmente entre adultos de mediana y mayor edad, tanto en frecuencia como en inversión económica, mientras que los jóvenes muestran escasa participación y bajo gasto, posiblemente reflejando un cambio generacional hacia otras formas de juego.

Sitio donde se realizan apuestas de chance tradicional por grupo de edad

Tabla 4. Porcentaje del sitio de juego de chance tradicional por grupo de edad.

Edad	A través de plataformas digitales	Puntos de venta físicos	Total, general
18-30 años	10,14%	0,00%	10,14%
31-50 años	33,80%	18,59%	52,39%
Más de 51 años	19,72%	17,75%	37,46%
Total, general	63,66%	36,34%	100,00%

A partir de los datos presentados en la Tabla 4, el 63,66% de las apuestas de chance tradicional en Neiva se realizan a través de plataformas digitales, frente al 36,34% en puntos físicos. Esta tendencia es liderada por los adultos de 31 a 50 años, que combinan ambos canales, y por los jóvenes de 18 a 30 años, que apuestan exclusivamente en línea. Incluso los mayores de 51 años muestran una adopción importante del canal digital. Estos datos confirman una transición generacional y tecnológica en la forma de participar en el chance tradicional, lo que evidencia el impacto del crecimiento de las ventas online en el juego de azar en Neiva.

Factores que influyen en la decisión de jugar chance tradicional según la edad

Tabla 5. Porcentaje de los factores que influyen en la decisión de jugar chance por edad

Edad	Cercanía del punto de venta	Cercanía del punto de venta, Publicidad o promociones	Creencia en números de la suerte	Publicidad o promociones	Recomendaciones de amigos o conocidos	Tradición familiar	Total, general
18-30 años	0,00%	0,00%	10,14%	0,00%	0,00%	0,00%	10,14%
31-50 años	0,00%	12,68%	11,55%	8,17%	9,01%	10,99%	52,39%
Más de 51 años	7,04%	10,70%	0,00%	11,55%	0,00%	8,17%	37,46%
Total, general	7,04%	23,38%	21,69%	19,72%	9,01%	19,15%	100,00 %

Tal como se observa en la Tabla 5, los factores que más influyen en la decisión de jugar chance tradicional en Neiva son la combinación de cercanía del punto de venta y promociones (23,38%), la creencia en números de la suerte (21,69%), y la publicidad (19,72%). Los adultos de 31 a 50 años presentan motivaciones más variadas, mientras que los jóvenes de 18 a 30 años juegan únicamente por superstición. Los mayores de 51 años priorizan la accesibilidad y la tradición. Estos hallazgos evidencian que los factores culturales, promocionales y de conveniencia juegan un papel clave en la permanencia del chance tradicional, especialmente entre los adultos.

Frecuencia de juego del chance tradicional según la ocupación

Tabla 6. Porcentaje de la frecuencia de juego del chance tradicional por tipo de ocupación

Ocupación	Diario	No juego	Ocasionalmente	Semanal	Total, general
Desempleado	0,00%	0,00%	0,00%	10,18%	10,18%
Empleado	7,57%	4,70%	0,00%	22,45%	34,73%
Independiente	0,00%	2,61%	20,10%	0,00%	22,72%
Pensionado	14,88%	0,00%	9,92%	7,57%	32,38%
Total, general	22,45%	7,31%	30,03%	40,21%	100,00%

Como se muestra en la Tabla 6, La frecuencia de juego del chance tradicional varía significativamente según la ocupación. Los empleados (34,73%) y pensionados (32,38%) son los que más participan, con mayores proporciones de juego semanal y diario, lo que refleja una relación entre estabilidad económica o tiempo libre y la práctica del juego. Los independientes (22,72%) juegan sobre todo de forma ocasional, mientras que los desempleados (10,18%) participan únicamente de forma semanal. Esto sugiere que el chance tradicional es más frecuente entre quienes tienen ingresos constantes o tiempo disponible, y menos entre quienes tienen ingresos inestables o están fuera del mercado laboral.

Gasto mensual en chance tradicional por tipo de ocupación

Tabla 7. Porcentaje del Gasto mensual en chance tradicional por tipo de ocupación

Ocupación	Entre \$10.000 y \$50.000	Entre \$50.000 y \$100.000	Menos de \$10.000	Total, general
Desempleado	0,00%	0,00%	10,99%	10,99%
Empleado	11,55%	8,17%	12,68%	32,39%
Independiente	0,00%	0,00%	21,69%	21,69%
Pensionado	27,89%	0,00%	7,04%	34,93%
Total, general	39,44%	8,17%	52,39%	100,00%

De acuerdo con la información de la tabla 7, el mayor gasto mensual en chance tradicional lo realizan los pensionados (34,93%) y los empleados (32,39%), especialmente en el rango de \$10.000 a \$50.000. Los empleados también muestran gasto en el rango superior (hasta \$100.000), lo que indica mayor capacidad o disposición económica. En cambio, los independientes (21,69%) y desempleados (10,99%) limitan su gasto a menos de \$10.000, reflejando una participación más contenida. En conjunto, los datos evidencian que el nivel de ingreso y estabilidad laboral influyen directamente en el gasto destinado al chance tradicional.

Preferencia de sitio de juego del chance tradicional por ocupación

Tabla 8. Porcentaje de preferencia de sitio de juego del chance tradicional por ocupación

Ocupación	A través de plataformas digitales	Puntos de venta físicos	Total, general
Desempleado	5,63%	5,35%	10,99%
Empleado	19,15%	13,24%	32,39%
Independiente	16,06%	5,63%	21,69%
Pensionado	22,82%	12,11%	34,93%
Total, general	63,66%	36,34%	100,00%

Según los porcentajes evidenciados en la Tabla 8, la mayoría de los jugadores, sin importar su ocupación, prefieren realizar sus apuestas del chance tradicional a través de plataformas digitales (63,66%). Esta tendencia es más pronunciada entre pensionados (22,82%), empleados (19,15%) e independientes (16,06%), lo que evidencia una transición generalizada hacia lo digital, incluso entre grupos tradicionalmente considerados menos tecnológicos. Aunque los puntos físicos aún tienen presencia (36,34%), su uso es menor y complementario. Esto respalda la idea de que el avance tecnológico ha transformado los canales de participación en el juego, favoreciendo las apuestas en línea como opción dominante en Neiva.

Factores que influyen en la decisión de jugar chance tradicional según la ocupación

Tabla 9. Porcentaje de Factores que influyen en la decisión de jugar chance tradicional según la ocupación

Ocupación	Cercanía del punto de venta	Cercanía del punto de venta, Publicidad o promociones	Creencia en números de la suerte	Publicidad o promociones	Recomendaciones de amigos o conocidos	Tradición familiar	Total, general
Desempleado	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,99%	10,99%
Empleado	0,00%	12,68%	11,55%	8,17%	0,00%	0,00%	32,39%
Independiente	0,00%	0,00%	10,14%	11,55%	0,00%	0,00%	21,69%
Pensionado	7,04%	10,70%	0,00%	0,00%	9,01%	8,17%	34,93%
Total, general	7,04%	23,38%	21,69%	19,72%	9,01%	19,15%	100,00%

Tomando como referencia la Tabla 9, La decisión de jugar chance tradicional en Neiva varía notablemente según la ocupación. Pensionados (34,93%) presentan una motivación más diversa y tradicional, incluyendo recomendaciones y costumbres familiares. Empleados (32,39%) y trabajadores independientes (21,69%) se ven más influenciados por publicidad, promociones y creencias personales. Por su parte, los desempleados (10,99%) solo participan por tradición familiar. En conjunto, estos datos muestran que los factores culturales predominan en pensionados y desempleados, mientras que los factores comerciales y personales predominan en los ocupados. Esto evidencia que la ocupación está asociada no solo al nivel de participación, sino también a las motivaciones detrás del juego.

Objetivo 2

Comparar la evolución del chance tradicional con otras modalidades de apuestas y juegos de azar en Neiva, como las apuestas online y las loterías.

Cruce de variables

Relación entre la preferencia por el chance tradicional y el impacto de la digitalización en su frecuencia de juego

Tabla 10. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y el impacto de la digitalización en su frecuencia de juego

Digitalización	De acuerdo (4)	En desacuerdo (2)	En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4)	Neutral (3)	Totalmente de acuerdo (5)	Totalmente en desacuerdo (1)	Total, general
De acuerdo (4)	10,99%	11,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,54%
En desacuerdo (2)	0,00%	0,00%	0,00%	12,68%	8,17%	0,00%	20,85%
Neutral (3)	0,00%	10,70%	9,01%	8,17%	0,00%	0,00%	27,89%
Totalmente de acuerdo (5)	0,00%	11,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,55%
Totalmente en desacuerdo (1)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,18%	17,18%
Total, general	10,99%	33,80%	9,01%	20,85%	8,17%	17,18%	100,00%

Como evidencia la tabla 10, la relación entre preferencia por el chance tradicional y la percepción del impacto de la digitalización muestra un patrón mixto: una parte importante de los jugadores reconoce que la digitalización ha influido (22,54%) pero sigue prefiriendo el chance

tradicional, mientras que otra parte no percibe impacto (20,85%) y mantiene su participación constante. La mayoría se encuentra en una posición neutral o ambivalente (27,89%), lo que indica que el proceso de transición digital aún está en curso para muchos jugadores. Además, el 17,18% que rechaza tanto el modelo tradicional como su transformación digital representa un grupo posiblemente alejado del juego, reflejando los desafíos del sector frente a nuevos hábitos y tecnologías.

Relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción de accesibilidad de las apuestas en línea

Tabla 11. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción de accesibilidad de las apuestas en línea

Percepción_ apuestas_ línea	De acuerdo (4)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	Totalmente de acuerdo (5)	Totalmente en desacuerdo (1)	Total, general
De acuerdo (4)	0,00%	10,99%	11,55%	0,00%	0,00%	22,54%
En desacuerdo (2)	12,68%	0,00%	0,00%	8,17%	0,00%	20,85%
Neutral (3)	9,01%	10,70%	8,17%	0,00%	0,00%	27,89%
Totalmente de acuerdo (5)	0,00%	0,00%	11,55%	0,00%	0,00%	11,55%
Totalmente en desacuerdo (1)	0,00%	0,00%	10,14%	0,00%	7,04%	17,18%
Total, general	21,69%	21,69%	41,41%	8,17%	7,04%	100,00%

Tomando como referencia la Tabla 11, la preferencia por el chance tradicional tiende a estar relacionada con una percepción negativa o neutral sobre la accesibilidad de las apuestas en línea. Mientras que el grupo que ve barreras en lo digital (21,69%) se inclina más hacia lo tradicional, aquellos que perciben alta accesibilidad digital no necesariamente abandonan el juego tradicional, pero no lo priorizan. En conjunto, los datos reflejan que la transición hacia lo digital

sigue siendo percibida como parcial, con una gran parte de la población aún neutral (41,41%) o indecisa, lo que representa una oportunidad clave para intervenciones orientadas a la educación digital o la mejora de la experiencia del usuario en línea.

Relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción del impacto de las regulaciones en su disponibilidad

Tabla 12. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción del impacto de las regulaciones en su disponibilidad

Afectación regulaciones	De acuerdo (4)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	Totalmente en desacuerdo (1)	Total, general
De acuerdo (4)	10,99%	0,00%	11,55%	0,00%	22,54%
En desacuerdo (2)	8,17%	0,00%	12,68%	0,00%	20,85%
Neutral (3)	17,18%	10,70%	0,00%	0,00%	27,89%
Totalmente de acuerdo (5)	0,00%	0,00%	11,55%	0,00%	11,55%
Totalmente en desacuerdo (1)	0,00%	10,14%	0,00%	7,04%	17,18%
Total, general	36,34%	20,85%	35,77%	7,04%	100,00%

De acuerdo con la información de la tabla 12, los resultados reflejan que la preferencia por el chance tradicional se relaciona parcialmente con la percepción de que las regulaciones han afectado su disponibilidad (36,34%), aunque muchos jugadores adoptan una posición neutral (35,77%), lo que evidencia ambigüedad o falta de claridad frente al rol de las políticas regulatorias. Una parte importante del grupo que prefiere el modelo tradicional también percibe

limitaciones impuestas por la regulación, mientras que quienes rechazan ambas cosas conforman una minoría. Estos hallazgos muestran que la regulación es vista por muchos como un factor que restringe el acceso al juego tradicional, especialmente por quienes aún se identifican con él.

Relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción de confiabilidad frente a las apuestas en línea

Tabla 13. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y la percepción de confiabilidad frente a las apuestas en línea

Confiabilidades apuestas en línea	De acuerdo (4)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	Totalmente de acuerdo (5)	Total, general
De acuerdo (4)	22,54%	0,00%	0,00%	0,00%	22,54%
En desacuerdo (2)	0,00%	8,17%	12,68%	0,00%	20,85%
Neutral (3)	8,17%	0,00%	19,72%	0,00%	27,89%
Totalmente de acuerdo (5)	0,00%	0,00%	0,00%	11,55%	11,55%
Totalmente en desacuerdo (1)	0,00%	0,00%	10,14%	7,04%	17,18%
Total, general	30,70%	8,17%	42,54%	18,59%	100,00%

Como se muestra en la tabla 13, la mayoría de los encuestados tiene una percepción neutral o favorable hacia la confiabilidad de las apuestas en línea, y esto no excluye una preferencia por el chance tradicional. De hecho, muchos jugadores tradicionales confían en las plataformas digitales, lo que indica una coexistencia de prácticas. Sin embargo, quienes desconfían de las

apuestas en línea tienden a adoptar posturas neutrales o de rechazo hacia el chance tradicional, lo que sugiere que este grupo está más alejado del sistema de apuestas en general. En suma, la confianza en lo digital no anula el apego a lo tradicional, pero sí lo redefine.

Relación entre la preferencia por el chance tradicional y el deseo de más incentivos o promociones

Tabla 14. Porcentaje de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y el deseo de más incentivos o promociones

Deseo de más incentivos	De acuerdo (4)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	Totalmente de acuerdo (5)	Totalmente en desacuerdo (1)	Total, general
De acuerdo (4)	11,55%	0,00%	0,00%	10,99%	0,00%	22,54%
En desacuerdo (2)	20,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,85%
Neutral (3)	8,17%	0,00%	10,70%	0,00%	9,01%	27,89%
Totalmente de acuerdo (5)	11,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,55%
Totalmente en desacuerdo (1)	0,00%	10,14%	0,00%	7,04%	0,00%	17,18%
Total, general	52,11%	10,14%	10,70%	18,03%	9,01%	100,00%

A partir de la tabla 14, la mayoría de los encuestados apoya la idea de implementar más incentivos o promociones (52,11%), y dentro de ese grupo, una parte importante también prefiere el chance tradicional, lo que indica que las estrategias comerciales podrían fortalecer la participación en esta modalidad. Sin embargo, existe un segmento fiel al modelo clásico

(20,85%) que no demanda incentivos, lo que sugiere que la tradición por sí sola sostiene su participación. Por otro lado, el rechazo tanto al chance tradicional como a las promociones se concentra en un grupo reducido, pero claro (10,14%), lo que representa una oportunidad para repensar formas de atraer a los jugadores desconectados. En conjunto, estos datos muestran que el deseo de incentivos es compatible con la tradición, pero no esencial para todos los jugadores.

Objetivo 3

Analizar los factores socioeconómicos y tecnológicos que han influido en las fluctuaciones del chance tradicional y en el crecimiento de otras modalidades de apuestas en Neiva.

Cruce de variables

Deseo de más incentivos para el chance tradicional según la edad

Tabla 15. Porcentaje del deseo de más incentivos para el chance tradicional según la edad

Edad	De acuerdo (4)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	Totalmente de acuerdo (5)	Totalmente de desacuerdo (1)	en Total, general
18-30						
años	0,00%	10,14%	0,00%	0,00%	0,00%	10,14%
31-50						
años	32,39%	0,00%	0,00%	10,99%	9,01%	52,39%
Más de 51						
años	19,72%	0,00%	10,70%	7,04%	0,00%	37,46%
Total, general	52,11%	10,14%	10,70%	18,03%	9,01%	100,00%

De la tabla 15, el interés por recibir más incentivos para el chance tradicional varía significativamente según la edad. Mientras los adultos entre 31 y 50 años (43,38%) son los más receptivos a este tipo de estrategias, los mayores de 51 años (26,76%) también muestran disposición, aunque en menor medida. En contraste, los jóvenes entre 18 y 30 años (10,14%) rechazan abiertamente esta modalidad de estímulo, lo que podría estar relacionado con su desplazamiento hacia apuestas en línea y otros formatos digitales. Esto confirma que la edad, como factor socioeconómico y generacional, influye directamente en la permanencia o declive del chance tradicional, y que la digitalización ha captado el interés de los más jóvenes, mientras que los mayores aún pueden retenerse mediante promociones atractivas.

Percepción sobre la desaparición del chance tradicional debido a las apuestas en línea, según la edad

Tabla 16. Porcentaje de la percepción sobre la desaparición del chance tradicional debido a las apuestas en línea, según la edad

Edad	No estoy			Total, general
	No	seguro/a	Sí	
18-30 años	0,00%	0,00%	10,14%	10,14%
31-50 años	12,68%	20,56%	19,15%	52,39%
Más de 51 años	11,55%	17,75%	8,17%	37,46%
Total, general	24,23%	38,31%	37,46%	100,00%

Según la percepción sobre la desaparición del chance tradicional debido al auge de las apuestas en línea varía sustancialmente por edad. Los jóvenes (18-30 años) tienen una postura clara y mayoritaria hacia su desaparición, lo que refleja un impacto directo de la digitalización en las nuevas generaciones. Por su parte, los adultos (31-50 años) presentan opiniones divididas, lo

que indica una etapa de adaptación y coexistencia entre lo tradicional y lo digital. Finalmente, los mayores de 51 años tienden a minimizar el impacto de la digitalización, defendiendo en parte la continuidad del chance. Esto sugiere que la edad actúa como un factor sociotecnológico clave en la percepción del futuro del juego tradicional, siendo los más jóvenes quienes anticipan su reemplazo digital con mayor certeza.

Deseo de más incentivos para el chance tradicional según la ocupación

Tabla 17. Porcentaje del deseo de más incentivos para el chance tradicional según la ocupación

Ocupación	De acuerdo (4)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	Totalmente acuerdo (5)	de Totalmente desacuerdo (1)	en Total, general
Desempleado	0,00%	0,00%	0,00%	10,99%	0,00%	10,99%
Empleado	32,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	32,39%
Independiente	11,55%	10,14%	0,00%	0,00%	0,00%	21,69%
Pensionado	8,17%	0,00%	10,70%	7,04%	9,01%	34,93%
Total, general	52,11%	10,14%	10,70%	18,03%	9,01%	100,00%

Del resultado de la tabla 17, el deseo de más incentivos para el chance tradicional varía según la ocupación. Los empleados muestran el mayor respaldo (32,39%), posiblemente motivados por su capacidad de gasto. Los pensionados e independientes presentan posturas más diversas, lo que refleja diferencias en sus motivaciones y necesidades. Finalmente, los desempleados muestran un deseo enfático (10,99%), probablemente como una forma de percibir el juego como opción económica atractiva. Estos datos reflejan que la situación laboral influye en la disposición a jugar

si se ofrecen incentivos, actuando como un factor socioeconómico relevante en la participación en el chance tradicional.

Percepción sobre la desaparición del chance tradicional según la ocupación

Tabla 18. *Porcentaje del deseo de más incentivos para el chance tradicional según la ocupación*

Ocupación	No	No estoy seguro/a	Sí	Total, general
Desempleado	0,00%	0,00%	10,99%	10,99%
Empleado	12,68%	11,55%	8,17%	32,39%
Independiente	11,55%	0,00%	10,14%	21,69%
Pensionado	0,00%	26,76%	8,17%	34,93%
Total, general	24,23%	38,31%	37,46%	100,00%

Según la tabla 18, la percepción sobre la posible desaparición del chance tradicional varía según la ocupación. Los desempleados e independientes muestran una tendencia clara hacia creer en su desaparición, mientras que los empleados y pensionados están más divididos o inseguros. En particular, los pensionados presentan el mayor nivel de incertidumbre, y los desempleados son los más pesimistas, lo que puede estar vinculado a una mayor percepción de cambio forzado o sustitución tecnológica. En suma, la ocupación influye directamente en cómo se interpreta el impacto de la digitalización, actuando como un factor socioeconómico que condiciona las expectativas sobre el futuro del chance tradicional.

Conclusión

En conclusión, el estudio realizado sobre el comportamiento del consumidor frente al chance tradicional en la ciudad de Neiva permite identificar dinámicas claras que están moldeando tanto la permanencia como la transformación de esta modalidad de juego. La concentración de ventas en los rangos más altos y el predominio de observaciones dentro de los intervalos superiores reflejan un crecimiento significativo en la participación ciudadana, lo cual sugiere una aceptación continua del producto, especialmente en ciertos grupos de edad y ocupación. Se evidencian transformaciones notables impulsadas por factores generacionales, donde los jóvenes de 18 a 30 años adoptan con mayor rapidez las plataformas digitales, motivados por creencias personales y una vinculación emocional con el azar, mientras que los adultos entre 31 y 50 años combinan canales digitales y físicos, guiados por tradiciones familiares, publicidad y una visión práctica del juego. Por otro lado, los mayores de 51 años mantienen su preferencia por los puntos físicos, valorando la cercanía, la familiaridad del proceso y la confianza en el método tradicional, reflejando un fuerte apego a lo cultural y a la experiencia presencial.

En cuanto al comportamiento por ocupación, los datos muestran que los pensionados son los jugadores más constantes y los que más invierten mensualmente en el chance, lo que puede relacionarse con su disponibilidad de tiempo y la internalización de esta práctica como parte de su rutina. Los empleados, por su parte, muestran un comportamiento semanal con una distribución de gasto variada, mientras que los independientes y desempleados presentan una frecuencia menor y un gasto más limitado, indicando una relación más esporádica y condicionada por factores económicos. Aun así, todos los grupos muestran una fuerte inclinación hacia el uso de plataformas

digitales, consolidando una tendencia general hacia la digitalización, aunque con matices según edad, ocupación y motivaciones.

El análisis de la relación entre la preferencia por el chance tradicional y variables como el impacto de la digitalización, la percepción de confiabilidad, el deseo de incentivos y la influencia de las regulaciones demuestra que, si bien el chance mantiene una base sólida de usuarios fieles, existe un segmento importante que demanda cambios, mejoras y adaptaciones. Muchos jugadores siguen considerando el chance su primera opción por razones de tradición, accesibilidad o confiabilidad, pero al mismo tiempo expresan expectativas claras de modernización y mayor valor agregado, especialmente en forma de promociones o incentivos que renueven el atractivo del juego. Esta demanda es más marcada entre los adultos económicamente activos y desempleados, que ven en estas estrategias una forma de equilibrar su motivación frente a otras alternativas de juego más dinámicas y modernas.

Finalmente, se destaca la divergencia generacional frente al futuro del chance tradicional. Mientras que los jóvenes predicen su desaparición y muestran escasa conexión con este modelo, los adultos se debaten entre la incertidumbre y la esperanza de transformación, y los mayores lo defienden como una práctica vigente y confiable. Esta brecha de percepción subraya la necesidad de que las estrategias comerciales y regulatorias se adapten a los distintos perfiles de jugadores, reconociendo sus particularidades sin perder de vista el contexto digital que redefine constantemente las formas de consumir entretenimiento. En conclusión, el chance tradicional en Neiva no está en decadencia, pero sí enfrenta un punto de inflexión: su sostenibilidad dependerá de la capacidad de modernizarse sin romper con los elementos culturales que lo sostienen, integrando lo digital, incentivando la participación y respondiendo a las nuevas expectativas de los jugadores de todas las edades y condiciones.

Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos, se recomienda en primer lugar que las empresas operadoras del chance tradicional en Neiva desarrollen una estrategia de transformación digital progresiva que permita conservar a los jugadores tradicionales al tiempo que se atrae al público joven. Esta estrategia debe incluir plataformas digitales intuitivas, accesibles desde dispositivos móviles, con interfaces amigables para personas mayores y procesos simples para los usuarios de todas las edades. Al mismo tiempo, es fundamental mantener e incluso fortalecer los canales físicos, especialmente en sectores donde la conexión digital es limitada o donde existe una fuerte preferencia cultural por la interacción presencial. El equilibrio entre lo físico y lo digital será clave para garantizar una transición inclusiva que no excluya a ningún grupo poblacional.

En segundo lugar, se recomienda implementar campañas segmentadas de promoción e incentivos, diferenciadas por edad y ocupación. Por ejemplo, para los adultos de 31 a 50 años y los empleados formales, se sugiere el uso de bonos de fidelidad, descuentos acumulativos y rifas semanales, que respondan a su interés por el valor agregado y la posibilidad de maximizar su inversión. Para los pensionados, que son los jugadores más constantes y con mayor gasto mensual, sería recomendable diseñar beneficios exclusivos, como planes de ahorro o sorteos especiales que reconozcan su lealtad. En el caso de los desempleados, altamente sensibles al componente económico, podrían diseñarse promociones que les permitan participar a bajo costo, incentivando su permanencia sin comprometer sus limitados recursos. Esto permitirá aumentar la retención y atraer a nuevos usuarios en segmentos que actualmente participan de manera esporádica.

Asimismo, se recomienda llevar a cabo campañas educativas y de sensibilización sobre el uso responsable de las plataformas digitales y los juegos de azar. Este componente es esencial para

reducir el riesgo de adicción, especialmente en jóvenes, y promover prácticas saludables que fortalezcan la imagen del sector. Estas campañas deben incluir información sobre límites de gasto, autocontrol, y herramientas tecnológicas que permitan monitorear el comportamiento del usuario, como recordatorios de tiempo y bloqueos voluntarios temporales. Además, incluir cápsulas informativas sobre la legalidad y seguridad del juego tradicional puede fortalecer la percepción de confianza frente a las apuestas en línea, especialmente entre quienes tienen dudas sobre la confiabilidad de estas nuevas modalidades.

Otra recomendación importante es realizar una actualización regulatoria concertada, que permita adaptar la normativa vigente al contexto digital, sin obstaculizar la operación del chance tradicional. Las autoridades deben colaborar con los operadores para definir marcos que promuevan la innovación tecnológica, protejan al consumidor y garanticen condiciones equitativas de competencia frente a las apuestas en línea. A su vez, se sugiere realizar estudios periódicos que analicen el impacto de estas regulaciones en la percepción y comportamiento del consumidor, con el fin de ajustar las políticas públicas de manera dinámica.

Se recomienda promover espacios de investigación continua y retroalimentación ciudadana, mediante encuestas y análisis cualitativos que recojan las percepciones de los jugadores sobre la experiencia, los cambios tecnológicos, y sus expectativas futuras. Esta información es vital para tomar decisiones basadas en evidencia, adaptar las estrategias de marketing, y mantener al consumidor como eje central de la evolución del producto. La sostenibilidad del chance tradicional dependerá no solo de su capacidad de adaptarse al entorno digital, sino también de su habilidad para conservar los valores culturales que lo han mantenido vigente por generaciones. Atender esta dualidad con enfoque estratégico permitirá al sector fortalecerse y continuar siendo una opción válida y competitiva en el ecosistema de juegos de azar contemporáneo.

Referencias

- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Cialdini, R. B. (2021). *Influence: The Psychology of Persuasion*. Harper Business.
- Christensen, C. M. (1997). *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*. Harvard Business School Press.
- Christensen, C. M., Raynor, M. E., & McDonald, R. (2015). *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*. Harvard Business Review Press.
- Coljuegos. (2016). Resolución 20161200008934 de 2016. Recuperado de <https://www.coljuegos.gov.co/descargar.php?idFile=1063>
- Coljuegos. (2022). Informe de gestión 2022: evolución y crecimiento del sector de juegos de suerte y azar en Colombia. Recuperado de <https://www.coljuegos.gov.co>
- Coljuegos. (s.f.). Glosario de términos. Recuperado de <https://www.coljuegos.gov.co/glosario/c/>
- Congreso de Colombia. (2001). Ley 643 de 2001. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4128>
- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44102>
- Daniel, W. W. (2012). *Biostatistics: A foundation for analysis in the health sciences*. John Wiley & Sons.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (s.f.). Estadísticas de juegos de azar y apuestas en Colombia. Recuperado de <https://www.dane.gov.co>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. SAGE Publications.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.
- HuffPost. (2025, 28 de febrero). Los investigadores piden que volvamos al dinero en efectivo por la teoría del "dolor de pagar". Recuperado de
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). Foundations of behavioral research (4th ed.). Holt, Rinehart, and Winston.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15a ed.). Pearson Education.
- La República. (2020, 18 de septiembre). Juegos de suerte y azar han crecido 123% en los últimos cinco años, según cifras del DANE. Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/juegos-de-suerte-y-azar-han-crecido-123-en-los-ultimos-cinco-anos-segun-cifras-del-dane-3594118>
- La República. (2023, 5 de marzo). Apuestas en línea crecieron 80% en el último año y representan un cuarto del sector. Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/apuestas-en-linea-crecen-80-en-el-ultimo-ano-3548945>
- Mankiw, N. G. (2020). Principles of Economics (9a ed.). Cengage Learning.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia. (2019). Regulación y control de las apuestas en línea en Colombia. Recuperado de <https://www.minhacienda.gov.co>
- Presidencia de la República de Colombia. (2011). Decreto 4142 de 2011. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44916>
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5.ª ed.). Free Press.
- Solomon, M. R., Bamossy, G., Askegaard, S., & Hogg, M. K. (2019). Consumer Behaviour: A European Perspective (6a ed.). Pearson.

Stigler, G. J. (1971). The theory of economic regulation. The Bell Journal of Economics and Management Science, 2(1), 3-21.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2021). Impacto de la competencia ilegal en el sector de juegos de suerte y azar en Colombia. Recuperado de <https://www.sic.gov.co>

Varian, H. R. (2010). Intermediate Microeconomics: A Modern Approach (8.^a ed.). W.W. Norton & Company.

Von Neumann, J., & Morgenstern, O. (1944). Theory of Games and Economic Behavior. Princeton University Press.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation. Harvard Business Review Press.

Wikipedia. (s.f.). Neiva. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Neiva>

Anexos

Anexo 1. Cronograma

Fase	Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Planificación	Definición del problema y objetivos de investigación	☑					
	Revisión de literatura y antecedentes del chance tradicional en Neiva	☑	☑				
	Diseño del marco teórico y conceptual	☑	☑				
	Elaboración del diseño metodológico y herramientas de recolección de datos		☑	☑			
Recolección de Datos	Aplicación de encuestas a apostadores de chance tradicional				(	(	
	Observación en puntos de venta físicos				(	(	
	Recopilación de datos históricos de Apuestas Nacionales de Colombia y Coljuegos				(	(	
Análisis de Datos	Procesamiento de encuestas y observaciones				(	(	
	Análisis de datos históricos y elaboración de tablas y gráficos				(	(	
	Identificación de tendencias y correlaciones entre variables					(	(

Fase	Actividad	Enero	Febrer o	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Redacción y Elaboración del Informe	Redacción de resultados y discusión						
	Elaboración de conclusiones y recomendaciones						
Presentación y Socialización	Preparación de la presentación del informe						
	Defensa y socialización de resultados						
Cierre del Proyecto	Revisión final y entrega del documento						

Anexo 2. Presupuesto

PRESUPUESTO		
No.	CONCEPTO Y DETALLE	VALOR
1	PERSONAL	
	Asesor	\$ 300.000,00
2	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	
	Software de datos	\$ 100.000,00
	Gestión bibliográfica	\$ 300.000,00
3	VIAJES Y DESPLAZAMIENTOS	
	Costos asociados con viajes para realizar encuestas	\$ 300.000,00
	Combustible	\$ 300.000,00
	Alimentación	\$ 100.000,00
4	MATERIALES DE OFICINA Y RECOLECCION DE DATOS	
	Impresión de cuestionarios.	\$ 100.000,00
	Alquiler de espacio	\$ 100.000,00
	Incentivo para los participantes de encuestas	\$ 150.000,00
	Impresión del trabajo final.	\$ 150.000,00
6	CONTINGENCIAS	
	Gastos imprevistos	\$ 200.000,00
TOTAL		\$ 2.100.000,00

Anexo 3. Instrumento

ENCUESTA SOBRE EL CHANCE TRADICIONAL EN NEIVA (2019-2024)

Instrucciones:

Agradecemos su participación en esta encuesta. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines de investigación. Por favor, responda con sinceridad.

Sección 1: Hábitos de Juego en el Chance Tradicional

1. **¿Con qué frecuencia juega al chance tradicional?**
 - ☐ Diario
 - ☐ Semanal
 - ☐ Mensual
 - ☐ Ocasionalmente
 - ☐ No juego
2. **¿Cuánto dinero destina en promedio al mes para jugar chance tradicional?**
 - ☐ Menos de \$10.000
 - ☐ Entre \$10.000 y \$50.000
 - ☐ Entre \$50.000 y \$100.000
 - ☐ Más de \$100.000
3. **¿Dónde suele realizar sus apuestas de chance tradicional?** (Seleccione todas las que apliquen)
 - ☐ Puntos de venta físicos
 - ☐ Con revendedores informales
 - ☐ A través de plataformas digitales
4. **¿Qué factores influyen en su decisión de jugar chance tradicional?** (Seleccione las que apliquen)
 - ☐ Cercanía del punto de venta
 - ☐ Publicidad o promociones
 - ☐ Tradición familiar
 - ☐ Creencia en números de la suerte
 - ☐ Recomendaciones de amigos o conocidos

Sección 2: Percepción sobre el Chance Tradicional y Otras Modalidades de Juego

5. **En una escala de 1 a 5, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:**

Pregunta	Total mente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	N eutral (3)	D e acuerdo (4)	Total mente de acuerdo (5)
----------	--	-------------------------	--------------------	-----------------------	----------------------------------

El chance tradicional sigue siendo mi primera opción de juego.	☐	☐	☐	☐	☐
La digitalización ha disminuido mi frecuencia de juego en el chance tradicional.	☐	☐	☐	☐	☐
Prefiero las apuestas en línea porque son más accesibles.	☐	☐	☐	☐	☐
Considero que las regulaciones han afectado la disponibilidad del chance tradicional.	☐	☐	☐	☐	☐
El chance tradicional es más confiable que las apuestas en línea.	☐	☐	☐	☐	☐
Me gustaría que existieran más incentivos o promociones para el chance tradicional.	☐	☐	☐	☐	☐

Sección 3: Opinión sobre el Futuro del Chance Tradicional

6. **¿Cree que el chance tradicional desaparecerá en el futuro debido a las apuestas en línea?**
- Sí
 - No
 - No estoy seguro/a
7. **¿Qué mejoras le gustaría ver en el chance tradicional?** (Seleccione todas las que apliquen)
- Mayor digitalización sin perder el formato tradicional
 - Mejoras en la seguridad y transparencia del juego
 - Más promociones y descuentos
 - Mayor facilidad para reclamar premios

Sección 4: Datos Sociodemográficos**8. Edad:**

- ☐ Menos de 18 años
- ☐ 18-30 años
- ☐ 31-50 años
- ☐ Más de 51 años

9. Género:

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

10. Nivel de escolaridad:

- ☐ Primaria incompleta
- ☐ Primaria completa
- ☐ Secundaria incompleta
- ☐ Secundaria completa
- ☐ Educación técnica/tecnológica
- ☐ Educación universitaria

11. Nivel de ingresos mensuales:

- ☐ Menos de 1 SMMLV
- ☐ Entre 1 y 2 SMMLV
- ☐ Entre 2 y 3 SMMLV
- ☐ Más de 3 SMMLV

12. ¿Cuál es su ocupación principal?

- ☐ Empleado
- ☐ Independiente
- ☐ Desempleado
- ☐ Estudiante
- ☐ Pensionado

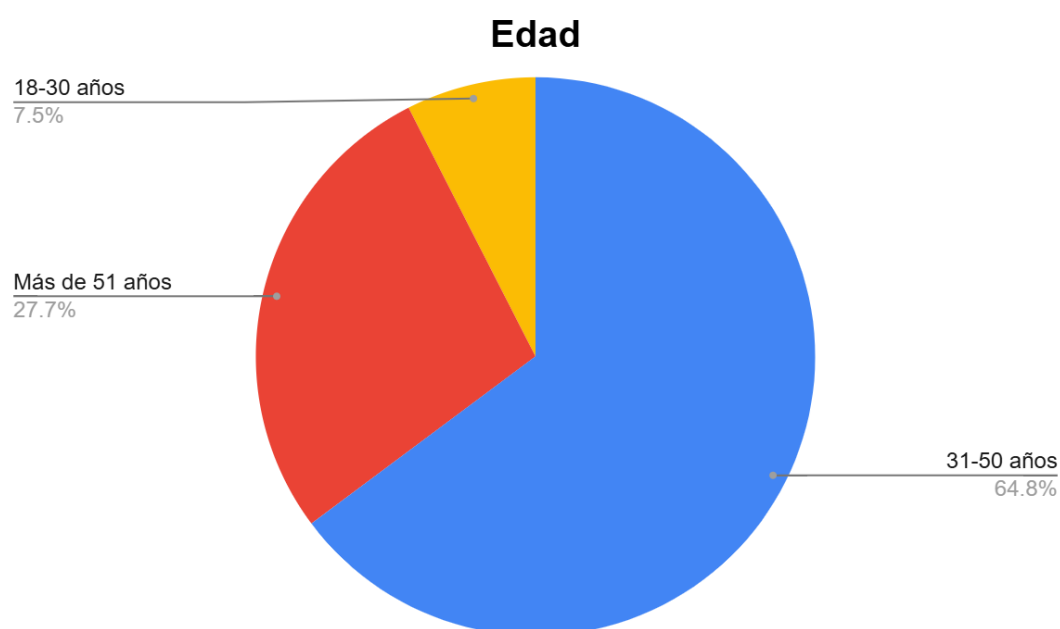
Sección 5: Comentarios adicionales**13. Si tiene algún comentario o sugerencia sobre el chance tradicional en Neiva, por favor
escribalo a continuación:**

Anexo 4. Análisis primario de información, por cada pregunta

Datos Sociodemográficos

Gráfico 7

Edad

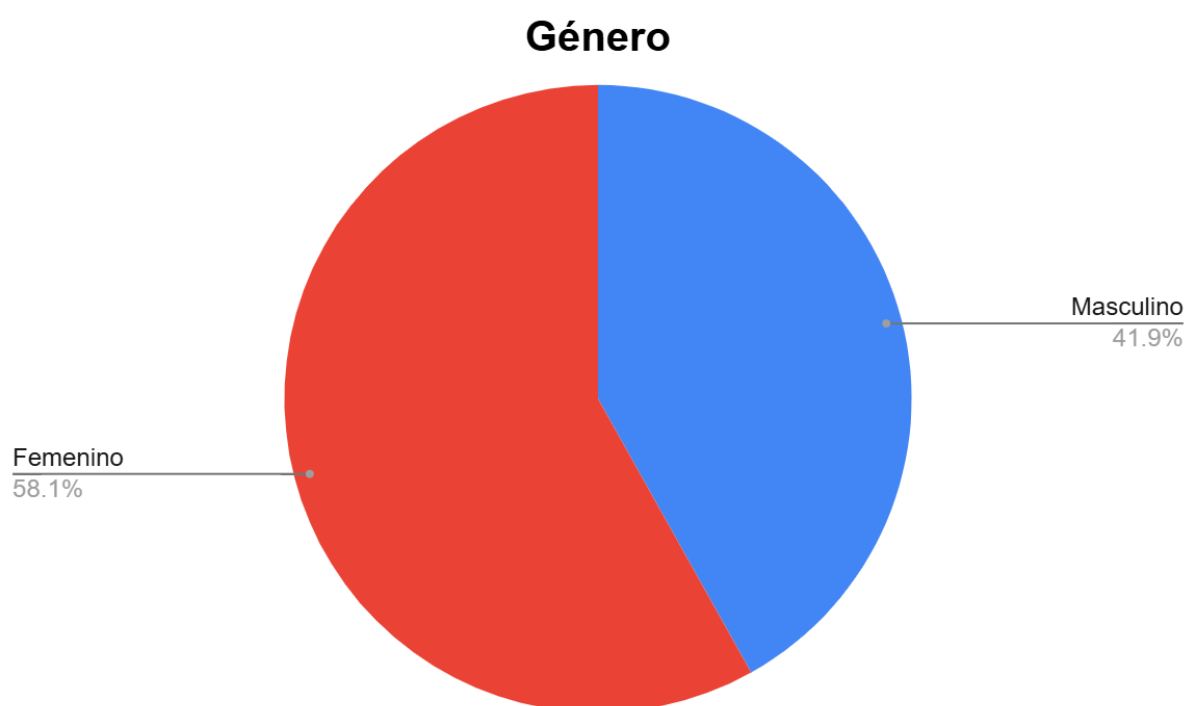


Del análisis de los datos sociodemográficos recopilados en la Sección 4, específicamente sobre la variable de edad, se observa una clara predominancia del grupo etario de 31 a 50 años, lo cual indica que la mayoría de los encuestados pertenecen a una etapa adulta intermedia, representando una parte significativa de la muestra. Este grupo parece estar en su etapa más productiva tanto en términos laborales como sociales, lo que puede influir notablemente en sus opiniones y comportamientos dentro del contexto del estudio. En segundo lugar, el grupo de personas mayores de 51 años también cuenta con una representación considerable, lo que sugiere la participación activa de individuos con mayor experiencia y probablemente mayor estabilidad en diversos ámbitos. Finalmente, el grupo de 18 a 30 años, aunque menos representado, también tiene presencia en la muestra, aportando la perspectiva de una población más joven,

posiblemente en transición hacia la consolidación de su vida profesional y personal. Esta distribución permite inferir que los resultados obtenidos tendrán un fuerte componente de madurez y experiencia, pero sin dejar de lado las visiones más frescas y recientes de los participantes más jóvenes.

Gráfico 8

Género



Luego de realizar el conteo de los datos suministrados sobre la variable género, se identificó un total de 400 registros, de los cuales 232 corresponden al género femenino, lo que equivale al 58 % del total, mientras que 168 pertenecen al género masculino, representando el 42 %. Esta distribución evidencia una mayor participación de mujeres en la muestra analizada, con una diferencia de 16 puntos porcentuales respecto a los hombres. Este predominio del género femenino puede deberse a diversos factores según el contexto del estudio —por ejemplo, si se

trata de una población escolar, comunitaria o sanitaria, en los que históricamente las mujeres suelen mostrar mayor presencia o participación. Esta proporción desigual puede influir en los resultados si las variables en análisis están relacionadas con aspectos de género, por lo que es fundamental tenerla en cuenta al momento de interpretar los datos o plantear conclusiones. Además, esta diferencia podría generar un sesgo si no se controla adecuadamente en los análisis posteriores.

Gráfico 9

Nivel de escolaridad



En la gráfica anterior se evidencia que el grupo con mayor participación en el juego de chance corresponde a personas con educación universitaria, representando un 35% del total de encuestados. Este dato resulta significativo, ya que contrasta con la percepción común de que este tipo de juegos es más frecuente en poblaciones con menor nivel educativo. En segundo lugar

se encuentran los encuestados con secundaria completa, con un 22%, lo que indica una presencia también considerable de este grupo en la práctica del juego. Muy cerca, con un 22,55%, están aquellos con formación técnica o tecnológica, lo que sugiere que el hábito de jugar chance atraviesa distintos niveles de formación académica. Estos resultados permiten reflexionar sobre la amplitud del perfil sociodemográfico de los jugadores y destacan la necesidad de considerar factores adicionales como la cultura, el entorno social y la percepción del juego de azar como una posible fuente de ingresos.

Gráfico 10

Nivel de ingresos

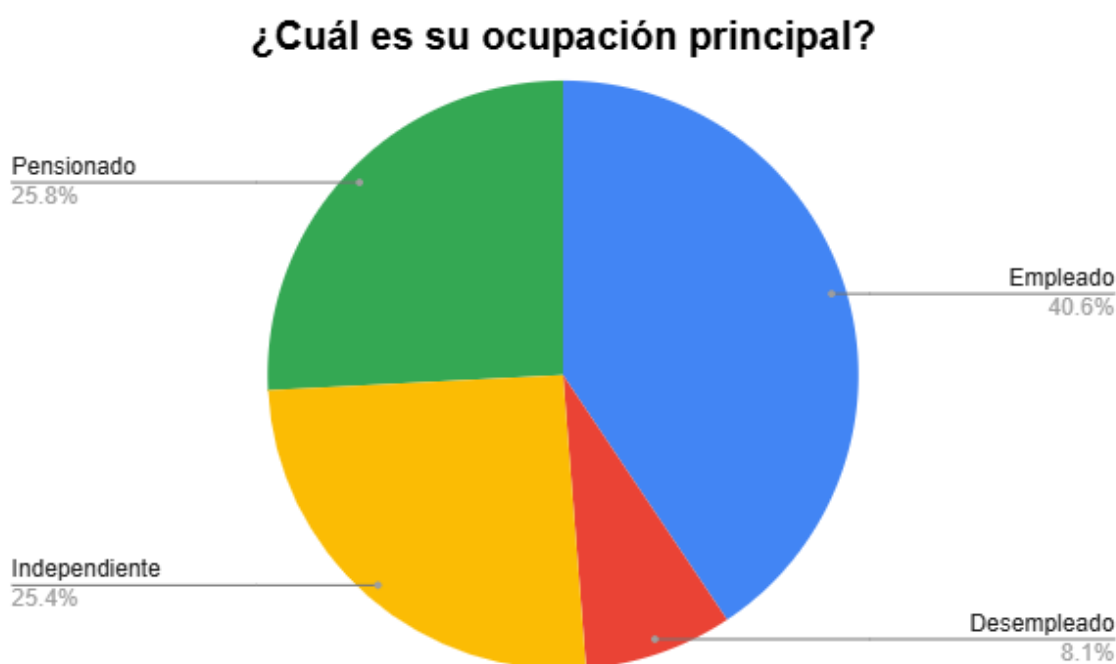


Asimismo, en lo que respecta al gráfico sobre el nivel de ingresos, se observa que el grupo con mayor participación en el juego de chance corresponde a quienes tienen ingresos entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), lo cual representa el porcentaje más alto dentro de los encuestados con un total de 57%. Le siguen, en orden de frecuencia,

aquellos con ingresos entre 2 y 3 SMMLV y, posteriormente, las personas con ingresos inferiores a un SMMLV. Estos resultados evidencian que el hábito de participar en juegos de azar como el chance está mayoritariamente presente en sectores con ingresos bajos y medios, lo que podría estar relacionado con la búsqueda de soluciones económicas rápidas ante limitaciones financieras. Esta tendencia plantea interrogantes importantes en torno a la vulnerabilidad económica y la influencia de las condiciones socioeconómicas en la toma de decisiones relacionadas con el azar y el gasto.

Gráfico 11

Ocupación



Del análisis de los datos sobre la ocupación principal de los encuestados que juegan chance, se observa que la mayoría son empleados, representando aproximadamente el 40.6% del total. En segundo lugar, se encuentran los trabajadores independientes, con un 25 %, seguidos muy de cerca por los pensionados, que representan un 25%. Finalmente, los desempleados

constituyen el grupo menos representado, con apenas un 8.1% . Esta distribución sugiere que el juego del chance no está limitado a una condición laboral específica, aunque tiene una mayor participación entre personas con ingresos fijos (empleados y pensionados). La notable representación de independientes y desempleados también podría indicar que algunos de estos encuestados ven en el juego una posibilidad de mejorar su situación económica

Hábitos de Juego en el Chance Tradicional

Gráfico 12

Frecuencia de juego al chance tradicional

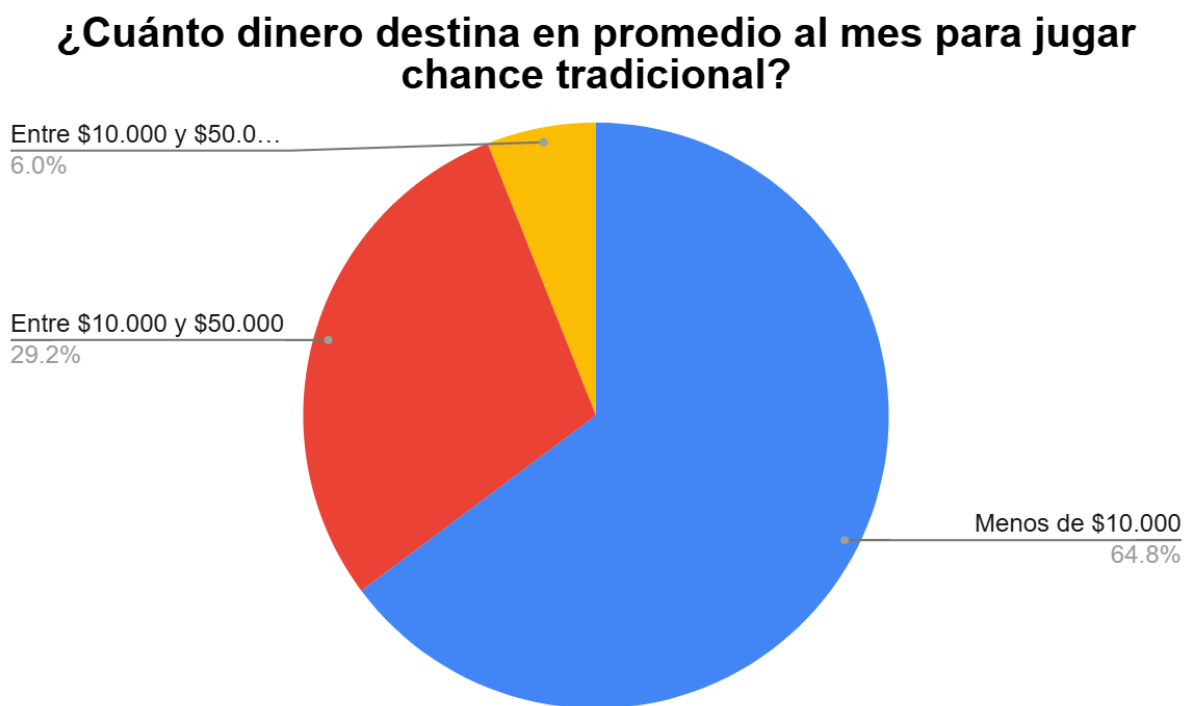


En relación con la frecuencia de participación en el juego del chance tradicional, se observa que el 32,1% de los encuestados manifiesta jugarlo de forma semanal, lo que representa el grupo más frecuente dentro del análisis. Le sigue un 26% que indica no participar en este tipo de apuestas, lo cual evidencia que, a pesar de la accesibilidad del juego, una parte significativa de la población no lo practica. Asimismo, un 24% refiere hacerlo ocasionalmente, lo cual sugiere que su participación está relacionada con situaciones puntuales, como fechas especiales o

eventos particulares. Por otro lado, solo el 17,9% afirma jugarlo a diario, lo que si bien representa una proporción menor, podría ser indicativo de una conducta de juego más establecida o habitual que merece especial atención desde un enfoque preventivo en salud pública. Este patrón de frecuencia refleja una variabilidad en los hábitos de juego que puede estar influenciada por factores como el nivel socioeconómico, creencias culturales, percepción del azar como medio para mejorar la situación económica y nivel de educación, entre otros. Por lo tanto, es importante considerar estos datos como insumo para desarrollar estrategias de educación financiera, prevención de conductas adictivas y análisis del impacto social del juego de azar.

Gráfico 13

Dinero que se destina al mes para jugar chance tradicional



En cuanto al dinero que los encuestados destinan mensualmente al juego del chance tradicional, se evidencia que una amplia mayoría, correspondiente al 64,8%, afirma invertir

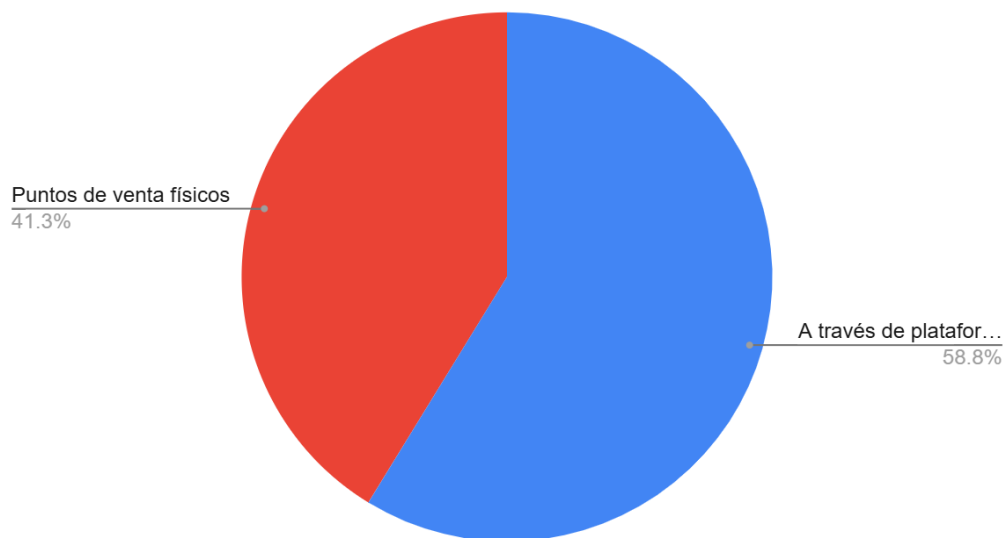
menos de 10.000 pesos mensuales en esta actividad. Esta cifra refleja que, para la mayoría de los jugadores, el chance representa un gasto menor que probablemente está integrado dentro de sus hábitos cotidianos sin representar una carga económica significativa. Por otra parte, un 35,2% señala destinar entre 10.000 y 50.000 pesos al mes, lo que podría considerarse un rango moderado de inversión, posiblemente asociado a una mayor frecuencia de juego o a la expectativa de obtener un retorno económico mediante la suerte.

Estos datos sugieren que, aunque la mayoría de los participantes no compromete sumas elevadas de dinero, existe un grupo considerable que sí realiza un gasto regular que, acumulado en el tiempo, podría generar impacto en su economía personal, especialmente si se trata de personas con ingresos limitados. Esta información resulta relevante para el diseño de estrategias de sensibilización y educación financiera que busquen fomentar un uso responsable del dinero y prevenir conductas de riesgo asociadas al juego de azar.

Gráfico 14

Por que medio realiza las apuestas de chance tradicional

¿Dónde suele realizar sus apuestas de chance tradicional?



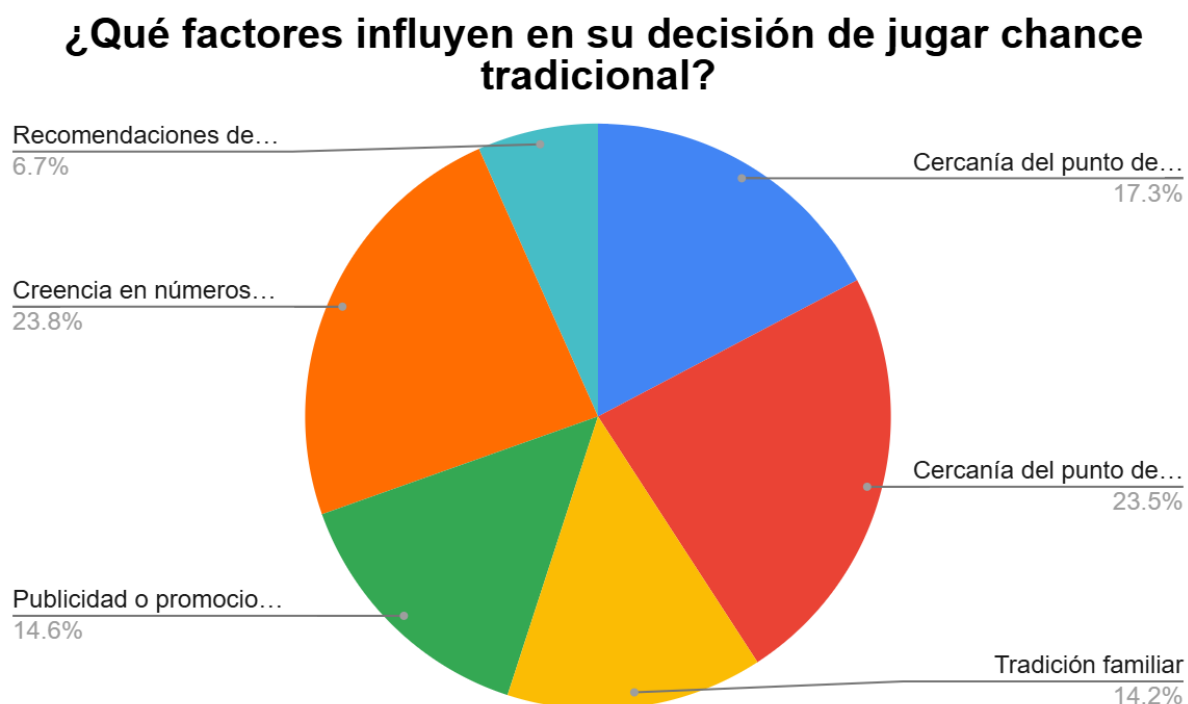
De acuerdo con los resultados representados en el Gráfico 14, se observa que el 58,8% de los encuestados realiza sus apuestas de chance tradicional a través de plataformas digitales, mientras que un 41,3% aún prefiere hacerlo en puntos físicos. Este hallazgo evidencia una marcada inclinación hacia el uso de medios tecnológicos para participar en juegos de azar, lo cual puede estar asociado al fácil acceso a internet, la comodidad de hacer apuestas desde cualquier lugar, y la creciente digitalización de los servicios en general.

La preferencia por las plataformas digitales también puede indicar una mayor familiaridad de los usuarios con dispositivos móviles y aplicaciones de juego, así como una posible búsqueda de anonimato, rapidez y disponibilidad constante. No obstante, el hecho de que un porcentaje significativo —más del 40%— continúe utilizando los puntos físicos sugiere que aún existe una población que valora el trato personal, la tradición o la desconfianza hacia los sistemas digitales, especialmente en segmentos de mayor edad o menor nivel de instrucción tecnológica. Este comportamiento mixto resalta la necesidad de que las empresas operadoras del chance tradicional mantengan una estrategia multicanal, que permita atender tanto a los usuarios

digitales como a los que prefieren la interacción presencial, garantizando una experiencia segura, eficiente y accesible para todos los perfiles de jugadores.

Gráfico 15

Factores que influyen en la decision de jugar chance tradicional



Según lo evidenciado en el Gráfico 15, los principales factores que influyen en la decisión de los encuestados para jugar al chance tradicional se relacionan mayoritariamente con aspectos de accesibilidad, creencias personales y estrategias de mercadeo. En primer lugar, el 40,8% de los participantes señaló que la cercanía del punto de venta es el motivo principal para realizar sus apuestas, lo que resalta la importancia de la ubicación geográfica como un factor determinante en la conducta del consumidor. Esto podría asociarse con la conveniencia, el ahorro de tiempo y la rutina diaria de los apostadores. En segundo lugar, el 23% indicó que sus decisiones están motivadas por creencias personales en determinados números, lo cual refleja la presencia de factores subjetivos, culturales o incluso supersticiosos en la toma de decisiones.

Este dato sugiere que muchos jugadores asignan un valor simbólico o emocional a ciertos números, lo que puede fortalecer su vínculo con el juego, independientemente de las probabilidades reales de ganar.

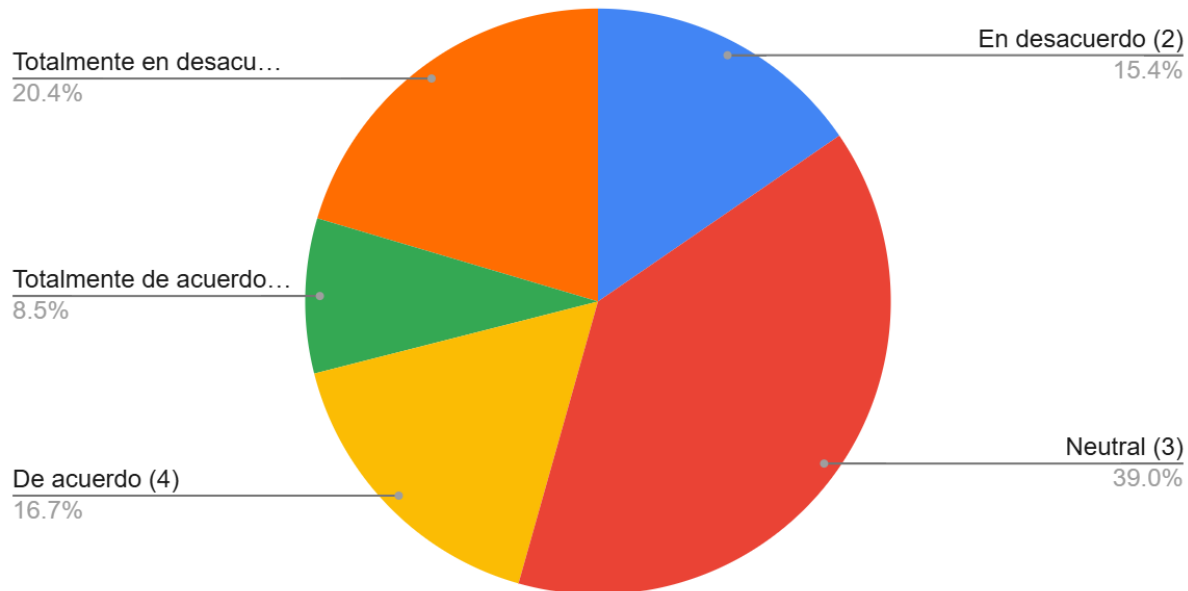
Finalmente, el 14,6% manifestó que la publicidad y las promociones influyen en su decisión de jugar, lo cual destaca el rol del marketing en la captación y fidelización de usuarios. Este porcentaje, aunque menor que los anteriores, demuestra que las campañas promocionales siguen siendo una herramienta efectiva para motivar la participación, especialmente si se combinan con incentivos como descuentos, sorteos o bonificaciones. En conjunto, estos resultados permiten identificar que tanto los factores externos (como la ubicación del punto de venta y la visibilidad de campañas publicitarias), como los internos (como las creencias personales), son determinantes clave en la decisión de participar en el chance tradicional. Esto puede orientar futuras estrategias de comercialización para optimizar la oferta del producto y ajustarse al perfil del consumidor.

Percepción sobre el Chance Tradicional y Otras Modalidades de Juego

Gráfico 16

El chance tradicional sigue siendo primera opción de juego

El chance tradicional sigue siendo mi primera opción de juego



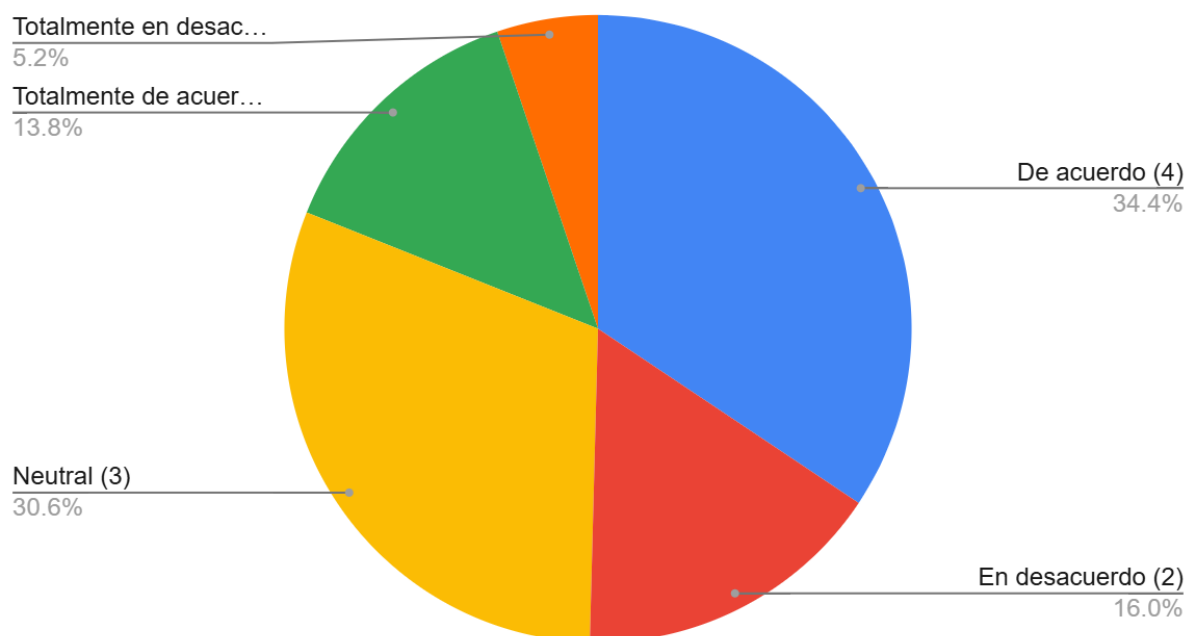
Según lo reflejado en el Gráfico 16, los resultados muestran una percepción ambivalente frente a la afirmación de que el chance tradicional sigue siendo la primera opción de juego. El 39% de los encuestados manifestó una postura neutral, lo cual indica una posición de indiferencia o falta de claridad respecto a su preferencia por este tipo de juego, lo que podría sugerir que, si bien lo conocen y lo han jugado, no necesariamente lo consideran su opción predilecta. Por otra parte, el 20% expresó estar en desacuerdo y un 15.4% adicional totalmente en desacuerdo, lo que representa un 35.4% de los participantes que no consideran al chance tradicional como su primera alternativa de juego. Esta cifra es relevante, ya que indica que más de un tercio de los encuestados ha desplazado su preferencia hacia otras modalidades de apuestas, posiblemente por motivos como la diversificación de ofertas, la disponibilidad de plataformas digitales más interactivas o una mayor atracción hacia juegos de azar con características distintas.

En contraste, solo el 16% indicó estar de acuerdo y el 8.5% totalmente de acuerdo con la afirmación, lo que suma un 24.5% de encuestados que todavía conservan al chance tradicional como su primera elección. Esta proporción, aunque menor que la de los no conformes, evidencia que existe aún una base de usuarios leales o tradicionales que mantienen sus hábitos de juego. Los datos permiten inferir que el chance tradicional conserva cierto grado de presencia entre los jugadores, pero su posición como primera opción está en declive frente a nuevas formas de apuestas. La alta proporción de respuestas neutrales también sugiere una oportunidad para intervenir con campañas de fidelización o innovación en la experiencia de juego para recuperar el interés de estos usuarios.

Gráfico 17

Preferencia de las apuestas en línea

Prefiero las apuestas en línea porque son más accesibles.

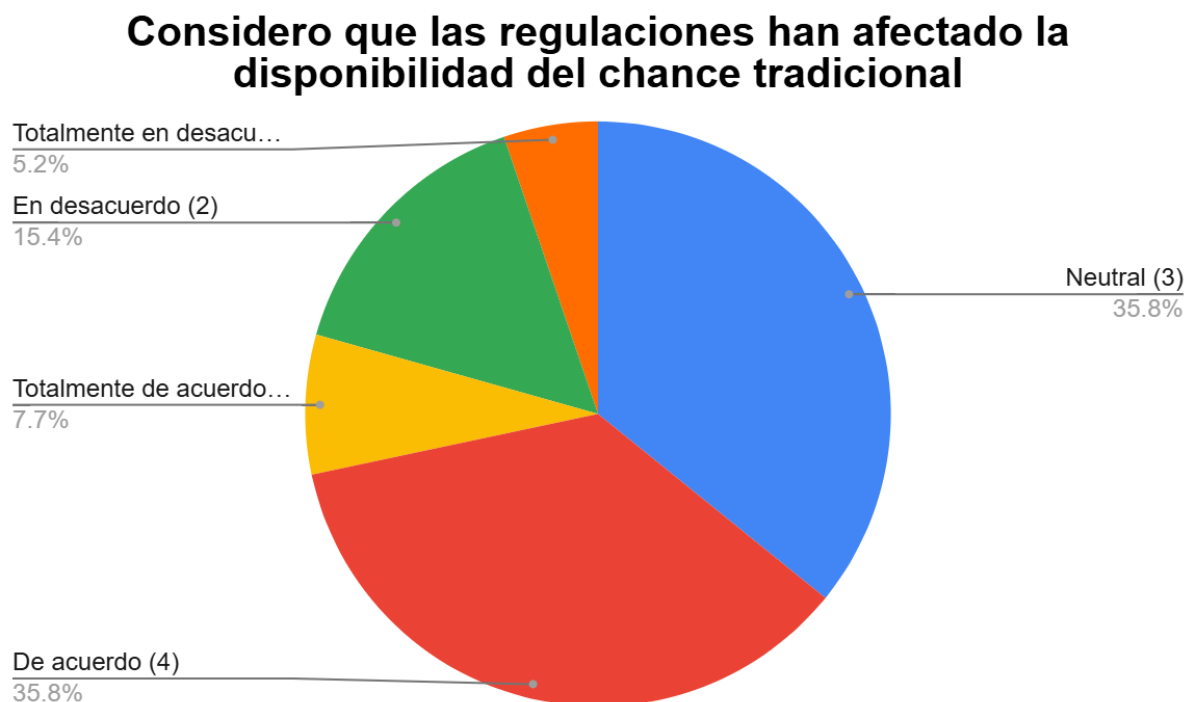


Según los datos presentados en el Gráfico 17, se evidencia una tendencia creciente hacia el uso de plataformas digitales para realizar apuestas. Un 34.4% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con preferir las apuestas en línea, lo cual indica que más de un tercio de los participantes se sienten cómodos con el entorno digital y reconocen sus beneficios, tales como la facilidad de acceso, rapidez en las transacciones y disponibilidad las 24 horas. Esta preferencia podría estar influenciada también por la expansión del uso de dispositivos móviles y la digitalización de servicios de entretenimiento. Por otro lado, un 30.6% adoptó una posición neutral, lo que sugiere que si bien no manifiestan una preferencia clara por este medio, tampoco lo rechazan, lo cual representa un grupo potencialmente influenciable a través de estrategias de marketing, promociones o mejoras en la experiencia del usuario. Esta postura intermedia puede deberse a factores como la falta de familiaridad con la tecnología, preocupaciones sobre la seguridad en línea o simplemente el hábito de acudir a puntos físicos. En contraste, un 16% expresó estar en desacuerdo con la preferencia de apuestas en línea, lo que revela la persistencia de una porción de la población que aún prefiere los métodos tradicionales. Este grupo podría estar compuesto por personas mayores, individuos con menor acceso o habilidades digitales, o aquellos que valoran la interacción humana y la seguridad percibida en los puntos físicos de venta.

De esta manera, los resultados reflejan un escenario en transformación, en el que las apuestas digitales ganan terreno progresivamente, aunque aún coexisten con formas tradicionales. Este hallazgo resalta la importancia de fortalecer las plataformas tecnológicas, mejorar la accesibilidad digital y diseñar estrategias que logren convertir a los usuarios neutrales o escépticos en jugadores activos del entorno en línea.

Gráfico 18

Disponibilidad del chance tradicional



Se observa una percepción dividida entre los encuestados en relación con el impacto de las regulaciones sobre la disponibilidad del chance tradicional. Un 35.8% manifestó estar de acuerdo con que las regulaciones han afectado negativamente su disponibilidad, lo que refleja una preocupación significativa respecto a cómo las normativas vigentes podrían estar limitando el acceso, reduciendo puntos de venta o dificultando la participación regular de los apostadores. Este grupo probablemente ha percibido restricciones recientes, como horarios más controlados, mayor vigilancia o trámites más complejos para operar puntos físicos.

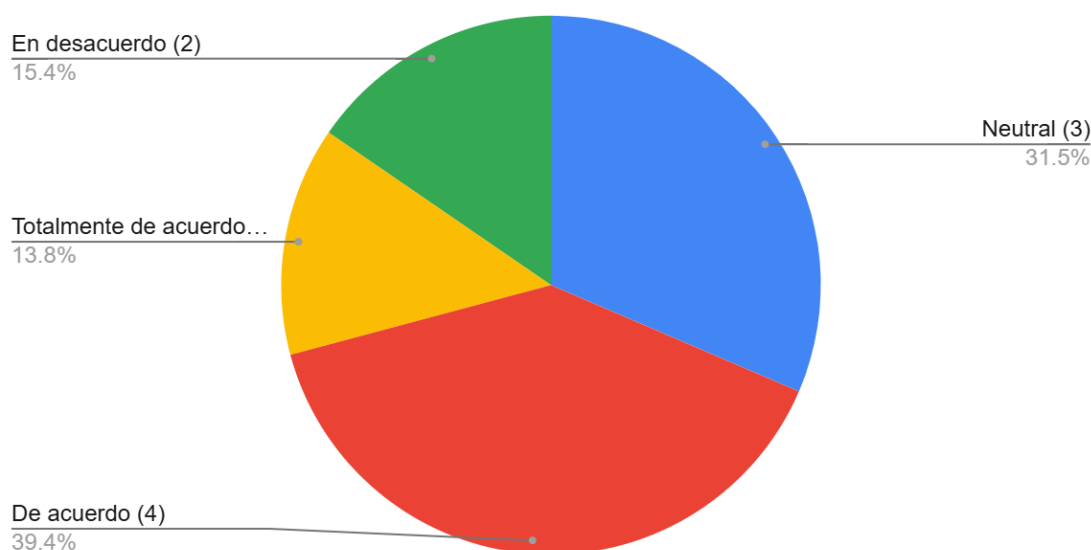
En contraste, otro 35.8% adoptó una posición neutral, lo que sugiere que una parte considerable de los encuestados no tiene una postura clara o no ha notado cambios relevantes derivados de las políticas regulatorias. Esta neutralidad puede interpretarse como un indicio de desconocimiento sobre las regulaciones o de una baja afectación personal, lo que resalta la

necesidad de mejorar la comunicación institucional sobre estos cambios normativos y sus objetivos. Por su parte, un 15.4% expresó estar en desacuerdo con la afirmación, lo que implica que este grupo considera que las regulaciones no han tenido un impacto considerable en la disponibilidad del chance tradicional, y que el acceso a este tipo de apuestas continúa siendo regular y estable.

Gráfico 19

Confiabilidad del chance tradicional respecto a las apuestas en línea

El chance tradicional es más confiable que las apuestas en línea.



Según lo evidenciado en el Gráfico 19, una parte significativa de los encuestados manifiesta confianza en el chance tradicional frente a las apuestas en línea. En este sentido, un 39.4% se mostró de acuerdo con que el chance tradicional ofrece mayor confiabilidad, lo cual puede estar relacionado con la familiaridad, la transparencia percibida en los procesos presenciales, y la larga trayectoria de este tipo de apuestas en el país. Este resultado indica que, pese al crecimiento de las plataformas digitales, muchas personas aún valoran la seguridad que

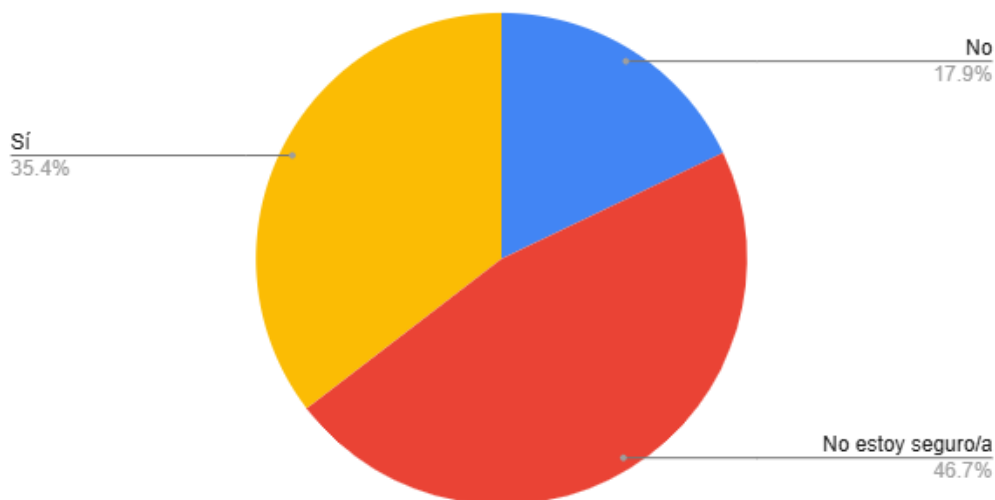
les ofrece la interacción directa en puntos físicos, así como la posibilidad de obtener comprobantes tangibles de sus apuestas.

Por otro lado, un 31.5% adoptó una postura neutral, lo que sugiere que una parte importante de la población aún no tiene una opinión definida o no ha experimentado diferencias marcadas entre ambas modalidades de juego. Esta respuesta puede reflejar una transición en curso, donde los usuarios están comenzando a explorar las apuestas en línea pero sin dejar de lado por completo el método tradicional. No obstante, un 15.4% expresó estar en desacuerdo con la idea de que el chance tradicional sea más confiable, lo que indica una creciente aceptación de las plataformas digitales. Este grupo puede estar influenciado por factores como la comodidad, la rapidez y la innovación tecnológica que ofrecen las apuestas en línea, así como por mejoras en la seguridad de las transacciones digitales. Los datos muestran que, aunque el chance tradicional aún conserva un alto nivel de confianza entre los jugadores, hay señales de apertura hacia las alternativas digitales, lo cual representa una oportunidad para fortalecer ambas modalidades mediante estrategias que garanticen transparencia, accesibilidad y confianza en todos los canales de apuesta.

Gráfico 20

El chance tradicional desaparecerá en el futuro debido a las apuestas en línea

¿Cree que el chance tradicional desaparecerá en el futuro debido a las apuestas en línea?



De acuerdo con los resultados del Gráfico 20, una gran parte de los encuestados muestra incertidumbre frente al futuro del chance tradicional ante el crecimiento de las apuestas en línea. Específicamente, un 46.7% indicó no estar seguro de si el chance tradicional desaparecerá, lo cual refleja una percepción ambigua sobre el impacto de la digitalización en este tipo de apuestas. Esta incertidumbre puede estar relacionada con el hecho de que, si bien las plataformas digitales están en auge, aún existen barreras como el acceso a internet, la alfabetización tecnológica y la confianza en los entornos digitales, que mantienen vigente al modelo tradicional.