

Estudio de **Satisfacción** 2024



EL ASTRO QUE TE HACE MILLONARIO



CONTENIDO

01

Planteamiento metodológico

02

Datos demográficos

03

Hallazgos cuantitativos

04

Hallazgos cualitativos

05

Conclusiones y Recomendaciones

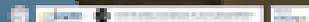
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

Definición del objeto y guías de
orientación del estudio

01



AL APRENDER QUÉ ES PASAR UN SEMESTRE



OBJETIVO

Explorar los hábitos de juego, la percepción de servicio y la percepción de la marca SUPER astro.

GRUPO OBJETIVO

Personas que hayan jugado SUPER astro en los últimos 6 meses.

INVESTIGACIÓN CON ENFOQUE MIXTO

Encuestas presenciales realizadas por interceptación en zonas cercanas a puntos de venta.

MUESTRA

- Se realizaron 1600 encuestas presenciales distribuidas de la siguiente forma: Bogotá 800 - Bucaramanga 200 - Cali 200 - Ibagué 200 - Medellín 200.
- Se contó con 21 encuestadores para realizar el estudio

MÉTODO DE RECOLECCIÓN

Encuesta presencial con dispositivos móviles

**MARGEN DE ERROR
3%**

Nivel de Confianza 95%.

**FECHA REALIZACIÓN
DEL CAMPO**

13 de Noviembre al 3 de Diciembre de 2024



DATOS DEMOGRÁFICOS

02



GÉNERO



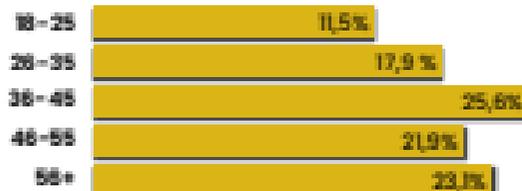
Mujeres
52,9%



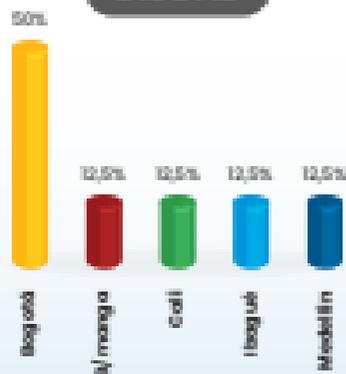
Hombres
47,1%

RANGO DE EDAD

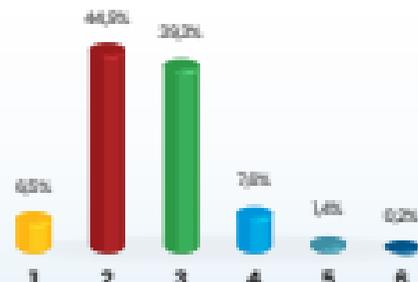
Años



CIUDAD



ESTRATO



MUESTRA POR GÉNERO Y ESTRATO

SUPER
astro

EL ÚLTIMO GRAN HITO MILLONARIO

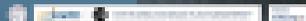


03

HALLAZGOS CUANTITATIVOS

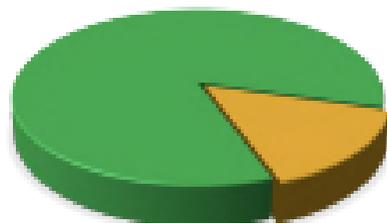


AL APORTE DE LA TV PAGA MEXICANA



¿Juega actualmente SÚPER astro?

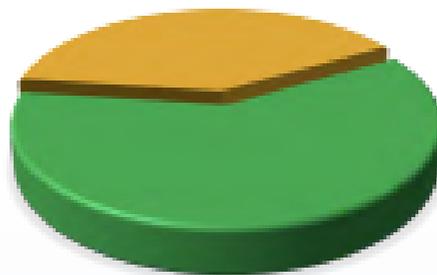
Entrevistados: 1600



- 85% SI
- 15% He jugado anteriormente, pero no ahora
- 0% NO
- 0% Nunca he jugado

¿Es usted comprador de OTROS juegos de suerte y azar?

Entrevistados: 1600



- 60,4% SI
- 39,6% NO

¿Qué productos suele jugar?

Entrevistados: 946

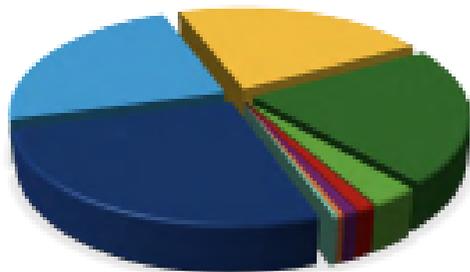


- 48,2% Chance Tradicional
- 4% Bingo presencial o virtual
- 19,5% Loterías
- 1% Juegos en casino presencial
- 17,5% Juegos novedosos (Bolas)
- 0,6% Rouge y Gara
- 8,8% Apuestas Online (deportivas, casinos, etc)
- 0,3% Otros

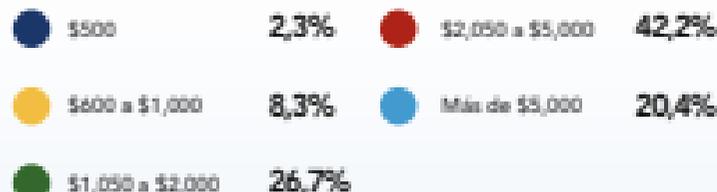
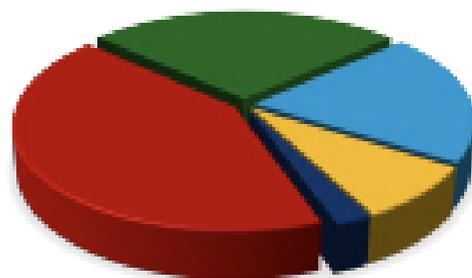


EL AZAR QUE SE PUEDE REGULAMAR

¿Con qué frecuencia juega SUPER astro?



¿Cuánto invierte en promedio por cada apuesta en SUPER astro?



EL JUEGO QUE SE PAGA REGULARMENTE

La satisfacción general es de

8,95

Calificación promedio de 1 a 10

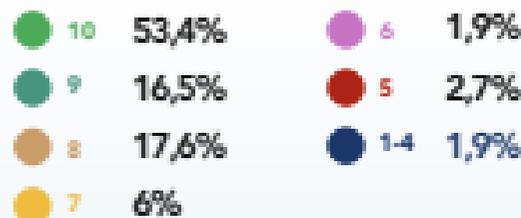
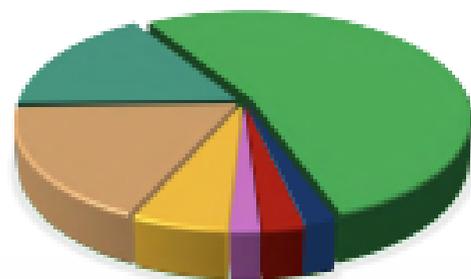
87,5%

Promedio de satisfacción general

Con valores elevados en todas las ciudades, destacando Ibagué con el mayor promedio (9,59).

En general, ¿Qué tan satisfecho se siente con SUPER astro?

(Escala de 1 a 10, donde 1 significa "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho")

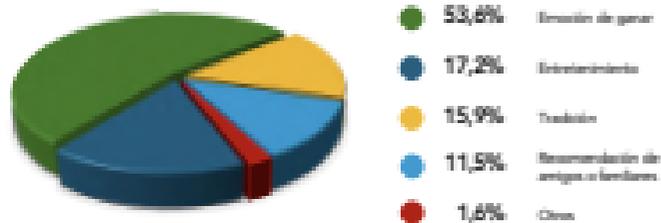


EL ALFERO QUE SE PUEDE DESPLAZAR

Entrevistados: 1600

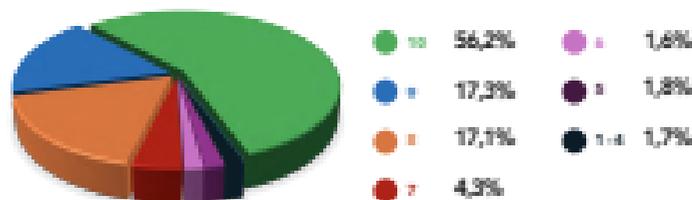
SATISFACCIÓN GENERAL CON SUPER astro

¿Por qué razones juega SUPER astro?

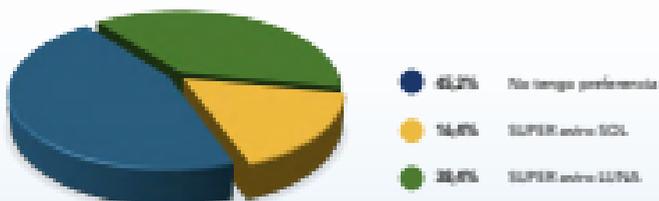


¿Qué tan fácil le resulta jugar SUPER astro?

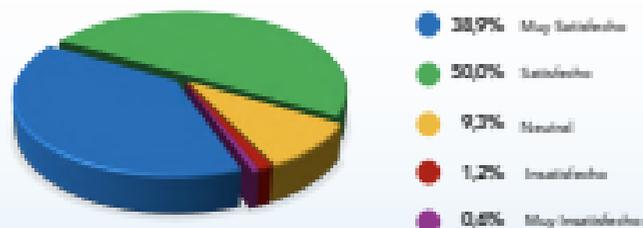
(Escala de 1 a 10, donde 1 significa "Muy difícil" y 10 "Muy fácil")



¿Cuál es su sorteo favorito de SUPER astro?



¿Qué tan satisfecho está con el plan de premios ofrecido por SUPER astro?



EL AZAR QUE SE PUEDE REGULARMENTE

Entrevistados: 1600

SATISFACCIÓN GENERAL CON SUPER astro

La marca SUPER astro genera un alto nivel de confianza entre los usuarios

9,28

Calificación promedio de 1 a 10

93,4%

Promedio de satisfacción general

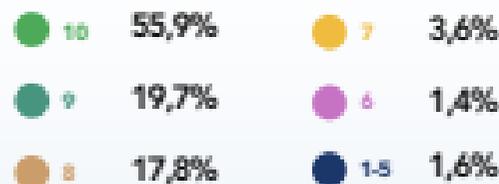
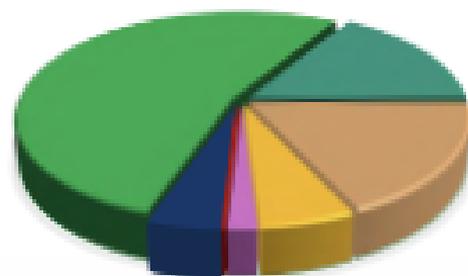
Esto refleja una percepción sólida y positiva de la marca.



Entrevistados: 1600

¿Qué tan satisfecho está con los puntos de venta de SUPER astro?

(Escala de 1 a 10, donde 1 significa "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho")



PUNTOS DE VENTA

¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)

Los usuarios valoran altamente todos los aspectos evaluados, con puntuaciones promedio por encima de 9.



- Capacidad para gestionar solicitudes
- Instalaciones cómodas y agradables
- Atención rápida y amable

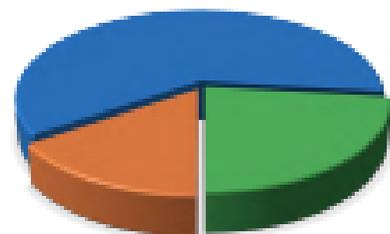


- Limpieza y orden
- Horarios extendidos de atención



- Disponibilidad para consultar de resultados

¿Le gustaría que SUPER astro lanzara nuevas modalidades de juego?



- 61,6% Sí, me gustaría probar nuevas opciones
- 23,1% No, prefiero las opciones actuales
- 15,3% No estoy seguro

¿Qué tan dispuesto estaría a jugar nuevas modalidades de SUPER astro?



- 10 57,9%
- 9 18,9%
- 8 14,4%
- 7 4,5%
- 6 2,3%
- 5 1,3%
- 1-4 0,7%

¿Qué aspecto le motivaría más para probar nuevas modalidades de SUPER astro?



- 40,5% Más oportunidades de ganar (sorteos adicionales o frecuentes)
- 21,7% Incentivos por jugar de forma regular (bonificaciones o recompensas)
- 20,5% Premios más grandes
- 7,7% Facilidad para jugar en línea
- 0,6% Otros juegos?



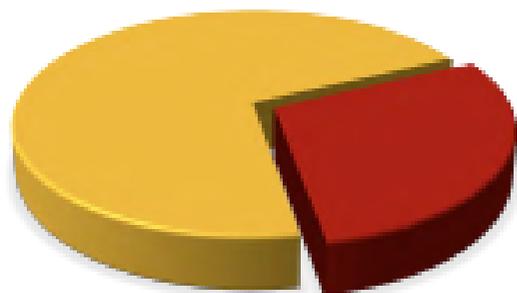
EL JUEGO QUE TE PUEDE ORGANIZAR

Entrevistados: 1600

APERTURA A NUEVOS JUEGOS SUPER astro

¿Ha jugado SUPER astro WEB?

Entrevistados: 1600

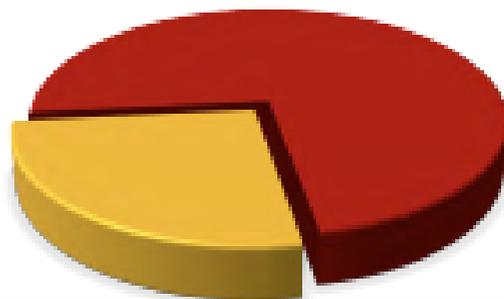


● 70,6% SI

● 29,4% NO

¿Conoce SUPER astro WEB?

Entrevistados: 419



● 26,2% SI

● 73,8% NO

APERTURA A NUEVOS JUEGOS SUPER astro



EL JUEGO QUE TE PUEDE DELICIASARTE

La gran mayoría de los usuarios recomendarían SUPER astro a amigos o familiares, con un alto promedio de calificación

9,2

Calificación promedio de 1 a 10

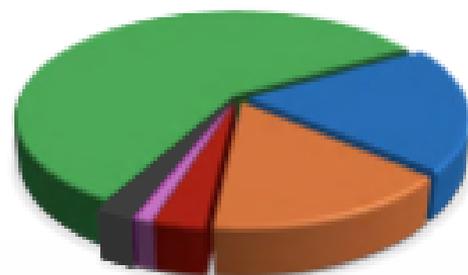
93,6%

Promedio de satisfacción general

Lo que indica una fuerte satisfacción general con el producto.

¿Recomendaría SUPER astro a un amigo o familiar?

(Escala de 1 a 10, donde 1 significa "No lo recomendaría" y 10 "Definitivamente lo recomendaría")



APERTURA A NUEVOS JUEGOS SUPER astro



EL JUEGO QUE SE PUEDE REGALAR

04

HALLAZGOS CUALITATIVOS

Estos hallazgos y oportunidades de mejora evidencian el sólido posicionamiento de SUPER astro en el mercado, con una base de usuarios altamente leal y dispuesta a probar nuevas modalidades. Sin embargo, optimizar la experiencia en línea, desarrollar la plataforma WEB y segmentar más eficazmente las estrategias de marketing pueden impulsar aún más el crecimiento y la fidelización de los usuarios.

super
astro

LA APP DE SUPER ASTRO ES GRATUITA

© 2023 SUPER ASTRO. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Hallazgos Significativos

01 Alta Confianza y Recomendación

96,81% recomendaría la marca; 58% confía plenamente.

02 Oportunidad de innovación:

70,64% dispuesto a probar nuevos juegos.

03 Bucaramanga, mercado clave:

98,10% abierto a novedades.

04 Oportunidad de innovación:

70,64% dispuesto a probar nuevos juegos.

05 Bucaramanga, mercado clave:

98,10% abierto a novedades.

Oportunidades de Mejora

01 Mayor visibilidad para la plataforma web:

Incrementar campañas digitales y promocionar su uso en puntos físicos.

02 Segmentación de ofertas:

Personalizar estrategias en ciudades con menor satisfacción, como Bogotá.

03 Optimización de la experiencia en línea:

Mejorar la facilidad de uso y accesibilidad digital.

04 Fomentar juego recurrente:

Crear campañas para aumentar la frecuencia en jugadores esporádicos.



EL JUEGO QUE SE JUEGA REGULARMENTE

05

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- **Satisfacción y confianza:** 96,81% lo recomendaría; calificación promedio de confianza: 9.28/10.
- **Frecuencia:** 23,50% juega más de 3 veces a la semana, mostrando alto compromiso.
- **Inversión:** Usuarios gastan entre \$2,000 y \$5,000 por apuesta, consolidando su posición en el mercado.
- **Interés en nuevas opciones:** 61,63% desea más modalidades, especialmente en Bucaramanga y Cali.
- **Puntos de venta:** Alta satisfacción (>9/10) en limpieza, horarios y agilidad del servicio.
- **Plataforma web:** Solo 26,19% la conoce; necesita más promoción pese a buenas experiencias (70,64%).

RECOMENDACIONES

- **Impulsar el marketing de recomendación:** Crear programas de referidos y fidelización para recompensar a usuarios leales y atraer nuevos jugadores.
- **Diversificar modalidades:** Introducir y promocionar nuevas opciones de juego, enfocándose en ciudades con mayor interés como Bucaramanga y Cali.
- **Aprovechar el compromiso:** Ofrecer promociones y eventos semanales para mantener el interés de los jugadores frecuentes.
- **Fortalecer la plataforma web:** Incrementar su visibilidad con campañas y promociones, enfocándose en ciudades con baja adopción como Ibagué y Bucaramanga.



EL AZAR QUE SE JUEGA LEGALMENTE

SUPER astro

EL ASTRO QUE TE HACE MILLONARIO



Juegá bien
El entretenimiento responsable



JUEGAR EN CONTROL (CASA ADOSADA) EL JUEGO DE ENTRETENIMIENTO,
JUEGO CON VISIÓN 360° PROHIBEN LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Subvención
Coljugas



EL ASTRO QUE TE HACE MILLONARIO

Síguenos en nuestras redes sociales y página web.



EmporiaCyA



EmporiaCyA



EmporiaCyA



EmporiaCyA



www.emporiacya.com



+57 310 263 12 30



Emporia

Consultores y Asociados

RESOLUCIÓN DEL CNE No. 2944/2022

EMPER
astro

EN CONTACTO CON NOSOTROS EN CUALQUIER MOMENTO