



# CASINOS RIVER

**RICARDO LAZCANO CERECEDA**

**Gerente General**

**Primer Director.**

**Enero de 2022**

# EXPERIENCIA TRANSFORMADORA

- Les comento que me considero, emprendedor permanente y muy trabajador.
  - la experiencia de hoy transformó
- un **emprendimiento** en una **gran empresa** de **alimentación...**

# INTRODUCCION Y MENSAJE AL EMPRENDEDOR...

- Hablaremos, cómo comenzó Casinos River....
- lo importante es hablar de una experiencia.
- De un camino recorrido
- De una historia real
- De un ejemplo de vida
- pueden servir y motivar a la juventud,
- estudiantes y emprendedores.

# UN DATO PARA TENER EN CUENTA...

Ser emprendedor no es nada fácil... siempre se habla emprendimiento.

Se encontrarán, con grandes desafíos, logros y frustraciones.

**Por ejemplo: cabe destacar que de cada cuatro emprendimientos, tres resultan fallidos y uno solo puede convertirse en una empresa pyme.**

# EMPRENDEDOR → EMPRESARIO

- Un emprendedor debería ser un futuro empresario, pero no siempre esto es así.
- Hay emprendedores por siempre.
- Un emprendedor es una persona creadora, trabajadora, que siempre está inquieta, es perseverante, amigo del rigor... “son de otro planeta”, me decía un profesor.

# EMPRESARIO → EMPRENDEDOR

- Según mi experiencia, el emprendedor se convierte en empresario cuando aprende a **delegar**.
- Y cuando aprende a administrar su propio liderazgo, sus fortaleza y sus cualidades, seguro será un empresario.

# NOTICIA CLAVE

Según el INE, en 2020, en pandemia, se supero las 158 mil. empresas Pyme inscritas.

Pudo ser: disminución de empleos de empresas establecidas (hoteles, restaurantes, oficinas).

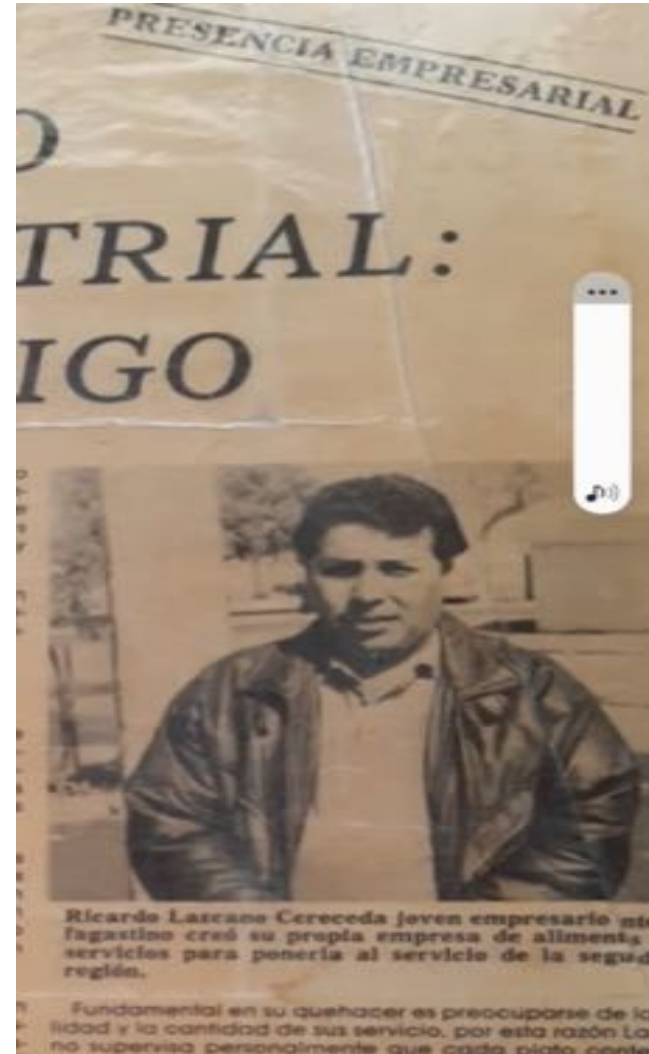
Pudo ser: los retiros de las AFP.

... O el espíritu de emprendimiento de cada persona.

# LOS INICIOS DE RIVER CAFETERÍA

Fue una cafetería con la razón social de mi nombre y RUT, con nombre de fantasía de “**Casino industrial El Amigo**”, fue un emprendimiento inspirado por trabajar-ayudar a un familiar en un restaurante.





# CASINO INDUSTRIAL “EL AMIGO”

Aún no me explico, por qué tuve la visión tan temprana de imaginar que dicha cafetería podría ser un proveedor de alimentación institucional.

Casino Industrial ‘El Amigo’ comenzó a atender el 02 de enero de 1991, en un servicentro de la Avenida Edmundo Pérez Zujovic.

Casualmente al comienzo de las operaciones de Minera Escondida en 1989.

# CASINO INDUSTRIAL “EL AMIGO”

- **OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.**
- Nuestros primeros clientes: fueron los camioneros, clientes del servicentro y empresas vecinas, Transportes Molina, contratistas de las petroleras, Nitratos Andino y Servimin.

# CASINO INDUSTRIAL “EL AMIGO”

El optimismo y la fe de crecer, lo porfiado nos permitió ser uno de los primeros proveedores de servicios a domicilio, en vianda, eventos y atención de comedores en empresas contratistas.

- Participación activa en sociedades gremiales, (Hotelga).

PRESENCIA EMPRESARIAL



# CASINO INDUSTRIAL: EL AMIGO

**ATENCIÓN PERSONAL** Las empresas valoran que sus clientes sean bien atendidos y se preocupan de proporcionarles un servicio de excelencia. En Casino Industrial, los clientes son bien atendidos por personal especializado en cada una de las áreas de servicio.

**ATENCIÓN PRACTICA** La atención al cliente es personalizada por un personal capacitado y profesional en el manejo de sistemas de reservas, reservas tecnológicas y en la gestión de eventos, tanto en las salas de juego como en el casino.

**BUEN PRECIO Y BUEN SERVICIO**

La competitividad del mercado y la necesidad de atraer nuevos clientes, nos obliga a ofrecer un servicio de calidad profesional, honesto y una atención personalizada de calidad en cada una de las áreas de servicio.

Casino Industrial ofrece un determinado número de mesas de juego, tanto en las salas de juego como en el casino, con un servicio de calidad profesional, honesto y una atención personalizada de calidad en cada una de las áreas de servicio.

**TIPICAS SERVICIOS**

**ATENCIÓN PERSONAL** Las empresas valoran que sus clientes sean bien atendidos y se preocupan de proporcionarles un servicio de excelencia. En Casino Industrial, los clientes son bien atendidos por personal especializado en cada una de las áreas de servicio.

**ATENCIÓN PRACTICA** La atención al cliente es personalizada por un personal capacitado y profesional en el manejo de sistemas de reservas, reservas tecnológicas y en la gestión de eventos, tanto en las salas de juego como en el casino.

**BUEN PRECIO Y BUEN SERVICIO**

La competitividad del mercado y la necesidad de atraer nuevos clientes, nos obliga a ofrecer un servicio de calidad profesional, honesto y una atención personalizada de calidad en cada una de las áreas de servicio.

Casino Industrial ofrece un determinado número de mesas de juego, tanto en las salas de juego como en el casino, con un servicio de calidad profesional, honesto y una atención personalizada de calidad en cada una de las áreas de servicio.



**ATENCIÓN PERSONALIZADA**

El servicio al cliente es personalizado y se adapta a las necesidades de cada cliente. En Casino Industrial, los clientes son bien atendidos por personal especializado en cada una de las áreas de servicio.

**ATENCIÓN PRACTICA** La atención al cliente es personalizada por un personal capacitado y profesional en el manejo de sistemas de reservas, reservas tecnológicas y en la gestión de eventos, tanto en las salas de juego como en el casino.

**BUEN PRECIO Y BUEN SERVICIO**

La competitividad del mercado y la necesidad de atraer nuevos clientes, nos obliga a ofrecer un servicio de calidad profesional, honesto y una atención personalizada de calidad en cada una de las áreas de servicio.

Casino Industrial ofrece un determinado número de mesas de juego, tanto en las salas de juego como en el casino, con un servicio de calidad profesional, honesto y una atención personalizada de calidad en cada una de las áreas de servicio.



En las salas de juego, Casino Industrial ofrece un servicio de calidad profesional, honesto y una atención personalizada de calidad en cada una de las áreas de servicio.



En las salas de juego, Casino Industrial ofrece un servicio de calidad profesional, honesto y una atención personalizada de calidad en cada una de las áreas de servicio.

# CASINO INDUSTRIAL “EL AMIGO”

- Estrategia...
- Se ofreció un servicio diferente.
- Se creó un negocio interesante.
- El interés de los proveedores por atender a Casinos “El Amigo” fue creciendo.
- Las personas postulaban para trabajar.
- La operación iba bien... **hasta que...**

# CASINO INDUSTRIAL “EL AMIGO”

...el éxito del principiante y emprendedor exitoso,  
**no permitieron ver los detalles administrativos.**

Para las autoridades fue una razón de fiscalización del local, personal legalmente contratado, el permiso sanitario, actualización por el cambio de giro y ampliación de servicio y patente comercial.

# CASINO INDUSTRIAL “EL AMIGO”

- Todos eso y más...
- Se originó el primer gran obstáculo para continuar.
- Pagar “el costo del éxito”,
- Con multas, cierre temporal hasta regularizar los permisos, pérdidas de clientes, atrasos con los compromisos IVA, imposiciones, proveedores y otros.



# CASINO INDUSTRIAL “EL AMIGO”

- No hay cuerpo que aguante, no todos...
- Sin capital inicial - problemas constantes.
- Mientras creces, crecen los problemas.
- No por ser pillo se protestaron cheques.
- Los ingresos del día, no son ahorros.
- El banco te pasa paraguas... pero cuando llueve...
  
- ...son problemas de principiante.

# TRANSFORMACIÓN

Son lindos y duros recuerdos...

Dan ganas de salir corriendo...

Los amigos del rigor, también lloran...

**Pero de una crisis se aprende y se mejora, y aprendí a aguantar críticas y comentarios: del cámbiate de rubro, no trabajes tanto...yo tre decía pero seguimos adelante gracias a...**

**...la fe y la perseverancia, fueron más fuertes .**

# DUDAS Y LECCIONES

¿Qué fue lo que hice mal?

Vimos solo la producción

Me di cuenta que la mejor profesión es... **la experiencia.**

Los problemas son de hoy y mañana será otro día.

Negocié con todos, les di mi palabra.

El mensaje fue claro, **era el momento de delegar.**

La decisión fue reinventarse.

Se creó un nombre y un logo nuevo

Se regularizaron los permisos y se volvió a comenzar...



# CASINOS RIVER LTDA

- Entre 1995- 2000 se trabajó en **transformar** el emprendimiento en una empresa de alimentación.
- Se recuperaron los clientes.
- Se creó una planta de platos envasados.
- Se dividieron las funciones.
- Se pensó en grande.
- Se profesionalizó la gerencia...

# CASINOS RIVER

- En el período de 2006 la empresa logró certificar norma de calidad ISO 9001, renovando la **imagen corporativa**.
- Cambió el logo, reforzando el nombre de la empresa en los medios de comunicación.



• **POR QUE LA MANZANA??**

# RECONOCIMIENTOS

- En el período de 2006 a 2010 la empresa Casinos River Ltda. **recertificó** Norma de Calidad ISO 9001.
- Certificó las administraciones (gestión de calidad) y fue ganadora del Premio Pyme, entregado en el Palacio de Gobierno.





# RECONOCIMIENTOS

- Junto con certificar calidad y administración fuimos considerados por la Asociación de Industriales de Antofagasta al premio Esfuerzo Gremial y Social en 2011
- y después con un segundo premio Pequeña Empresa 2013.



# TRANSFORMACIÓN CORRECTA

- Sin lugar a dudas la **transformación** fue provocada por una crisis y el resultado de eso fue **continuar**.
- Se creó una empresa oficialmente bien estructurada.
  
- Se firmaron contratos con empresas de Codelco, Minera Escondida, Mejillones y grandes contratistas de Iquique a Huasco - Vallenar.

# TRANSFORMACIÓN CORRECTA

- En el período de 2020, se transformó en una empresa sociedad por acciones.
- Se consideró crear tres empresas relacionadas, conformando el **Grupo River**.

# TRANSFORMACIÓN CORRECTA

- A) **Ingenierías y Administración River SpA**, dedicada a la administración corporativa del grupo.
- B) **Sociedad de inversiones SpA**, de grandes proyectos.
- C) **Casinos River SpA**, empresa operadora de servicios gastronómicos de grandes proyectos.



# CASINOS RIVER, HOY

- Casinos River SpA cuenta con 32 años dedicados a la gastronomía institucional y operadora de grandes proyectos.
- Ha sido un real aporte familiar, generadora de empleos y desarrollo a la comunidad.
- En Casinos River trabajan más de mil personas directas e indirectamente vinculadas al Grupo River.



- Tiene una participación del personal directo de un **83% femenino**.
- Personal de **seis nacionalidades diferentes**.
- El **20%** del personal contratado son profesionales
- Proveedores de buena calidad, buenas personas, verdaderos emprendedores y **socios estratégicos**.

- Casinos River **líder** en alimentación en faenas,
- **alimenta tu vida y Empresa del Norte y para el Norte** son los eslogan que estimulan el ambiente laboral.
- Casinos River, empresa socia de la Asociación de Industriales de Antofagasta, fue galardonada nuevamente con el importante **premio José Santos Ossa**.



# CASINOS RIVER HOY

- La empresa cuenta con su logística e instalaciones propias con una **venta de 900 mil raciones al año.**
- La administración, contable, tributaria, financiera, legal y bancaria están **ordenadas y al día.**

- Casinos River está implementando certificar en las normas internacionales integradas en:
  - Calidad,
  - Seguridad,
  - Medioambiente
  - Inocuidad Alimentaria.
- EL socio y accionista mayoritario del grupo River es Ricardo Lazcano Cereceda y la socia es mi madre.

# SU VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

- Uno de los pilares de nuestra empresa es la efectiva vinculación con la comunidad.
- Valoramos la responsabilidad social y hacemos realidad el concepto de ser buenos vecinos.



# ARRAIGO Y COMPROMISO

- El personal profesional, los técnicos en calidad y proyectos en su mayoría son del Norte de Chile.
- La central de la administración corporativa está en Antofagasta.
- Las operaciones de distintos proyectos y contratos son en terreno casinos concesionados desde Iquique a Vallenar, bajo el concepto de **Empresa del Norte y para el Norte**.





# VISIÓN A 2030

## EXPANSIÓN Y DESARROLLO DEL GRUPO RIVER

- **PLAN DE NEGOCIO 2021-2030**
- **SE CONSIDERAN SUCURSALES EN OTRAS CIUDADES**
- **OPERAR SERVICIOS INTEGRADOS**

## PLAN DE NEGOCIO SUSTENTABLE PERÍODOS 2020/2025 - 2025/2030

- Desarrollo Integral por distintos servicios.
- Liderazgo.
- Crecimiento y segmentación empresarial (2022-2023).
- Capacidad de Gestión (2023).
- Sentido de Pertenencia (2022).
- Sustentabilidad y Sostenibilidad (2022).
- Aprender a aprender (2022).
- Estructura organizacional integrada (2022).
- Sucesión familiar (2022-2025).
- Enfoque basado en las personas con experiencia y comprometidas en cambio de paradigmas (2022).
- Asumir procesos de innovación (2022).
- Traspasar barreras (2023).
- Proyección a mediano y largo plazo.
- Alineamiento del plan de negocio con el estilo administrativo(2022-2025).







**NUESTRO GRUPO EMPRESARIAL**



**River**  
*Alimenta tu vida*



**RIVER**  
INGENIERIAS



**RLC**  
INVERSIONES SpA

# Partes de este plan

1.- FUNDAMENTACIÓN

2.- EL PLAN DE NEGOCIO  
GRUPO RIVER EN EL CONTEXTO  
DE LA POLÍTICA GERENCIAL  
2020-2025 CON UNA SEGUNDA  
FASE A 2030

3.- CONCEPTOS

4.- APRENDER A APRENDER

5.- ESTRUCTURA  
ORGANIZACIONAL









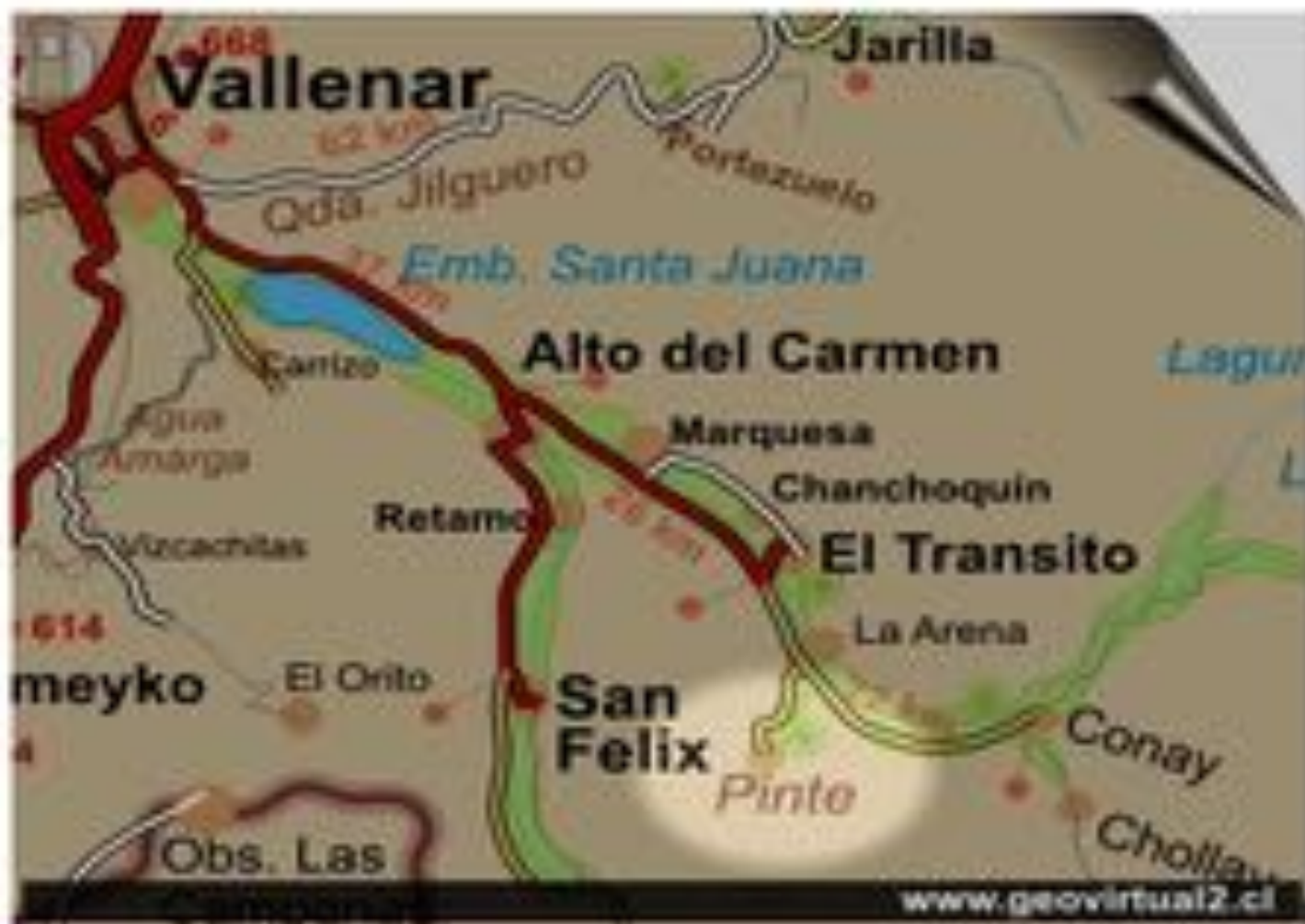
# EL GESTOR DE CASINOS RIVER



# ¿QUIÉN SOY YO?

- SOY EL MAYOR DE SEIS HERMANOS







- **RICARDO LAZCANO CERECEDA**
- **SOY ANTOFAGASTINO, CON RAÍCES VALLENARINAS**
- **LLEGUÉ AL NORTE UN 14 DE OCTUBRE DE 1984,**
- **ANTOFAGASTA: TIERRA MÁGICA Y SORPRENDENTE, TIERRA DE OPORTUNIDADES.**
- **SOY PADRE DE CUATRO HIJOS Y UNA LINDA PEQUEÑA.**
- **DEFIENDO LAS TRADICIONES CHILENAS.**
- **SOY ROTARIO.**
- **ME GUSTA LA AMISTAD.**
- **SOY LEO.**
- **SOY MUY AGRADECIDO DE LA VIDA DE MIS COLABORADORES DE TRABAJO, DE MIS AMIGOS Y, POR SUPUESTO, DE MI FAMILIA.**



Casinos River, una empresa más del grupo River

¡SOMOS DEL NORTE Y PARA EL NORTE!

### CONTÁCTANOS



+56 55 2 260670  
+56 55 2 892770



INFORMACIONES@CASINOSRIVER.CL



PLANTA DE PRODUCCIÓN  
CALLE TARAPACÁ 4651  
OFICINA CORPORATIVA  
AV. BALMACEDA 2455 OFIC. 803  
ANTOFAGASTA, CHILE



WWW.CASINOSRIVER.CL









**¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**

