

# Juego Responsable: Perspectivas y tendencias de consumo en América Latina 2022

2ª edición



# Resumen

Fundada en 1999, Playtech es el proveedor líder de plataformas, contenidos y servicios en la industria del juego online y aporta al sector del juego más de 20 años de experiencia e inversión en tecnología. Cuenta con más de 180 licenciarios que operan en más de 30 mercados regulados. La empresa se centra en los mercados regulados y reglamentados a través de sus negocios B2B y B2C. Ambas divisiones aprovechan la tecnología propia de Playtech para ofrecer productos y servicios innovadores que garanticen una experiencia de juego y apuestas segura, atractiva y entretenida.

Playtech inició este informe de perspectivas como complemento de su informe de insights inicial, que se publicó en enero de 2022. Las encuestas proporcionan una mayor perspectiva sobre la evolución de las tendencias en los principales mercados de América Latina. Playtech se ha asociado con una empresa de encuestas de terceros, Tolu-na, para encuestar a una muestra representativa de 2.500 personas, con edad legal para jugar de Brasil, Argentina, Colombia, Perú y Chile. Las preguntas de la encuesta se han diseñado para examinar cuestiones y conceptos clave relacionados con el juego responsable. Para comprender mejor las preocupaciones y necesidades de los jugadores latinoamericanos en los mercados regulados y en los que pronto lo estarán, Playtech encuestó a jugadores en cinco mercados de América Latina y se enorgullece de presentar los resultados en esta 2ª edición del informe.

*“Nuestra visión es ser el socio tecnológico elegido por los principales operadores de apuestas y juegos del mundo, ofreciendo una experiencia de juego y apuestas más segura, atractiva y entretenida, al mismo tiempo que impulsamos un sector más responsable y sostenible. Es esencial que el sector aproveche la tecnología disponible para situar la protección y la confianza del jugador en el centro de cualquier experiencia del cliente.”*

**Mor Weizer**  
Director Ejecutivo

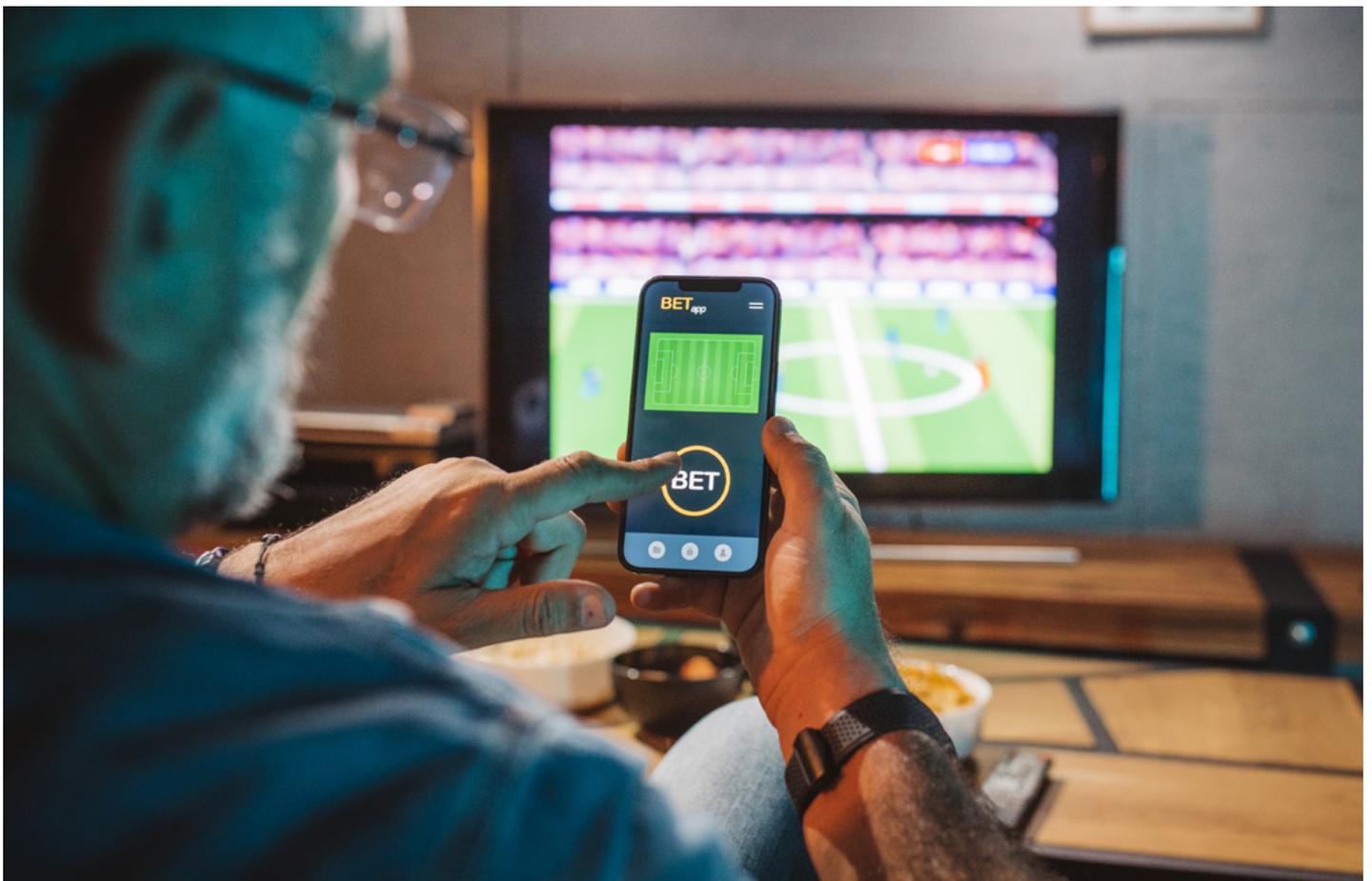




# Introducción

Playtech se compromete a promover una experiencia de juego y apuestas segura, atractiva y entretenida. En todos los mercados, incluidas las jurisdicciones en las que el juego en línea se ha regulado recientemente o está en proceso de regulación, la importancia de un juego más seguro sigue siendo un tema clave para el sector. A través de Playtech Protect, la empresa ofrece soluciones tecnológicas para ayudar a sus socios a mejorar la seguridad, además de colaborar con académicos, organizaciones sin ánimo de lucro, clientes y grupos de estudio para seguir desarrollando y avanzando en la oferta de soluciones y normas para un juego más seguro.

El libro electrónico examina la comprensión actual del juego por parte de los jugadores, las preocupaciones de los usuarios, las percepciones de la regulación y las enseñanzas compartidas por los operadores. La encuesta se diseñó para comprender mejor cómo afectan las decisiones de los jugadores mecanismos sofisticados como la IA y el aprendizaje automático, que utilizan un enfoque de varios niveles para analizar el comportamiento de los jugadores y comprender mejor los factores de riesgo. Los resultados ayudarán a mejorar las interacciones personalizadas y en tiempo real con los jugadores, así como a crear un entorno de entretenimiento seguro para todos los jugadores en línea. Este estudio también se llevó a cabo para conocer en profundidad las percepciones de los usuarios sobre el juego responsable, los mejores canales de comunicación y las opiniones sobre el papel y la responsabilidad de las empresas del sector del juego, así como de los gobiernos encargados de las leyes y la regulación.





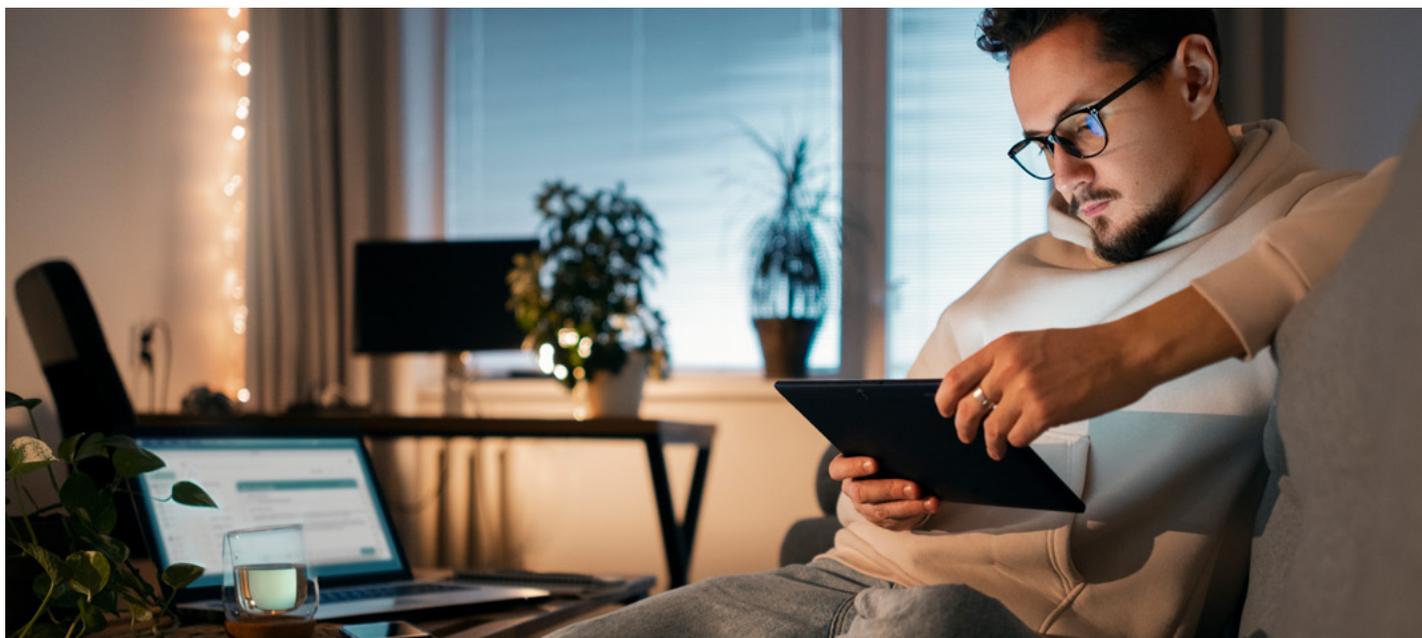
# Contexto das apostas esportivas na América Latina

Ha sido un año de muchos cambios en la región. En junio de 2023, el Congreso y el Ejecutivo de Perú aprobaron la ley 31806, que modificó la [ley 31557](#) para regular el juego online y las apuestas deportivas, emitiendo un proyecto de reglamento. Como resultado, el 82% de los peruanos afirmó haber jugado o apostado en línea en los últimos seis meses, según la encuesta de Playtech, el promedio más alto de la región, mientras que sólo el 18% dijo no haberlo hecho.

Mientras tanto, tres de cada cuatro encuestados (75%) en Colombia - que está regulada para los casinos en línea y apuestas deportivas - dijeron que habían jugado en línea en los últimos seis meses. Actualmente, hay 17 operadores autorizados en Colombia y, a diciembre de 2022, había más de 8 millones de cuentas activas en estas plataformas. Según Coljuegos, el crecimiento en el país ha sido sostenido, con juegos de azar generando cerca de USD 1.700 millones en 2020 y USD 3.500 millones al año siguiente; en 2022, el mercado regulado generó aproximadamente USD 4 mil millones en ingresos.

En Chile, el 68% de los encuestados afirma haber apostado en línea en los últimos seis meses, en un momento de posibles mejoras en la regulación. El Gobierno actual está intentando regular el juego en línea. Según la Asociación Chilena de Casinos de Juego (ACCJ), desde Chile se puede acceder a más de 900 sitios de apuestas en línea, y el mercado genera alrededor de USD 170 millones anuales.

Según la encuesta de Playtech, seis de cada diez brasileños (60%) afirman haber apostado en los últimos seis meses. Brasil ahora está regulando las apuestas deportivas en línea, con la publicación de la Medida Provisional 1.182/2023, que modificó la Ley 13.756/2023, que pretende regular el sector de las apuestas deportivas en el país. La MP aún debe ser aprobada por el Congreso Nacional, mientras que existe otro proyecto de [ley 442/91](#), que busca legalizar todo tipo de juegos de azar en el país. En 2021, Brasil tenía la tercera renta per cápita más alta de los países encuestados en América Latina, un ejemplo de un mercado muy prometedor para las empresas de apuestas deportivas.

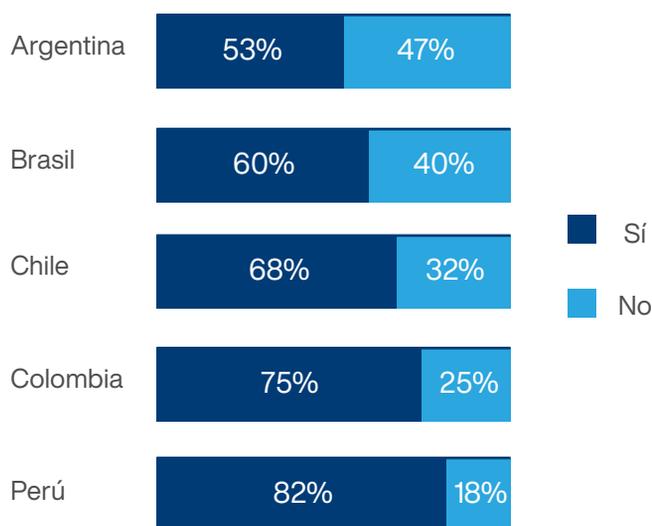




En el caso de Argentina, la Administración Federal de Ingresos Públicos ha creado **un impuesto indirecto sobre el juego online**, que grabará los créditos obtenidos por los usuarios de estas plataformas. El tipo impositivo progresivo comienza en el 2,5% para los operadores del país y se extiende hasta el 15% para los residentes en el exterior. Mientras tanto, las provincias conservan su autonomía para establecer sus propias normas de regulación del juego y las apuestas en línea, y cada vez son más las que revisan su normativa sobre el juego, como fue el caso tanto de la Provincia como de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El 53% de los encuestados argentinos afirmó haber apostado en línea en los últimos seis meses. Sin embargo, el 90% afirmó que son jugadores responsables y que el juego y las apuestas no afectan a su vida cotidiana. Según la empresa de servicios financieros Barclays Plc, el Mundial de Qatar 2022 provocó un aumento de las apuestas, generando **35.000 millones de dólares** en apuestas, y el gasto total en apuestas creció un 65% en comparación con el Mundial de 2018.

### ¿Ha jugado en línea en los últimos seis meses?



### CONSIDERACIONES FUTURAS

Con la proliferación de plataformas de apuestas en toda América Latina y la importante inversión en marketing y patrocinio de equipos de fútbol, la industria del juego ha ido creciendo a lo largo de los años en los

mercados regulados y en los que pronto lo estarán. Como era de esperar, el mayor crecimiento de jugadores de apuestas en la región se registró durante la pandemia, que también fue un importante motor digital y de acceso a la tecnología para estos países. En Brasil y Perú, por ejemplo, el número de personas que apuestan sigue creciendo, como es posible ver al comparar las encuestas realizadas por Playtech en 2021 y 2022.



**José Francisco Cimino Manssur**  
Asesor Especial de la Secretaría Ejecutiva del Ministerio de Hacienda de Brasil

*“La importancia de regulación y del Juego Responsable en la industria global de loterías, juegos y apuestas son cada día más evidentes. A través de nuestros esfuerzos de regulación del sector y la implementación efectiva de las prácticas de Juego Responsable, el público apostador podrá experimentar una relación sana, socialmente responsable y con la debida protección, de modo que se elimine cualquier riesgo residual indeseable del juego, transformando la experiencia en algo verdaderamente placentero. Veo la regulación y el Juego Responsable como los caminos que mantendrán este sector actualizado, innovador y centrado en el jugador, frente a los innumerables retos que las nuevas tecnologías nos plantearán a todos los ejecutivos de esta industria única”.*



# ¿Qué se entiende por juego responsable en América Latina?

En todo el mundo, el juego seguro y responsable se han convertido en términos que se asocian con la garantía de que los jugadores participen en actividades de juego como una forma de entretenimiento. Cuando están jugando, son capaces de mantener el control de su tiempo y dinero y los operadores y el sector en general, toman medidas proactivas para prevenir los daños relacionados con el juego. Sin embargo, las percepciones de los consumidores sobre la definición y el alcance del juego responsable varían. Teniendo en cuenta los matices económicos y culturales que prevalecen en toda América Latina y para comprender mejor las similitudes y diferencias de los consumidores en toda la región, esta encuesta examinó las percepciones y definiciones de los jugadores sobre el juego responsable, así como su enfoque al respecto.

El 49% de los encuestados destacó el no tener ansiedad como el factor más importante para definir el juego responsable. Esta cifra fue más alta en Perú (57%), seguido de Colombia (54%) y Chile (51%).

En Brasil, el factor clave para los jugadores es la posibilidad de jugar en sitios web legales (60%), lo que pone de relieve la necesidad de una regulación adecuada del juego en el país. La legalidad de los sitios web también es un factor esencial en Colombia (52%), que ha definido la regulación del juego y los casinos. Esto contrasta con Argentina (29%), Chile (32%) y Perú (38%), donde la legalidad es menos prioritaria para los encuestados.

Independientemente de los resultados, divertirse jugando en línea fue el factor número uno para los colombianos (55%) y el tercer factor más importante entre los peruanos (52%). Sin embargo, fue menos relevante en Argentina (46%) y Chile (46%), donde

no gastar dinero que uno no puede permitirse perder en el juego fue considerado el factor más crítico para definir el juego responsable en ambos territorios (citado por el 53% y el 56% de los encuestados, respectivamente).

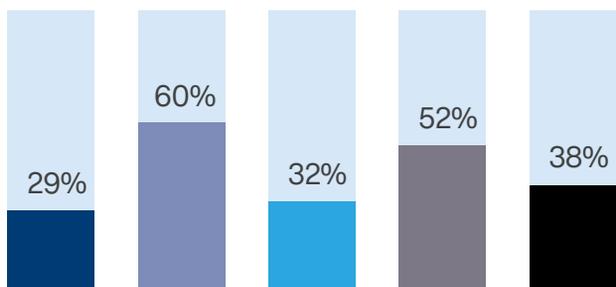
Otro factor notable que se mencionó con frecuencia en todas las respuestas a la encuesta fue jugar durante un tiempo limitado al día. Este fue considerado el tercer factor más importante a nivel regional, y fue la segunda opción más votada en Perú (56%), Colombia (51%) y Chile (50%). En tanto, el 20% del total de los encuestados dijo no considerar el juego como un medio para ganar dinero, destacándose Brasil (27%) en este aspecto.



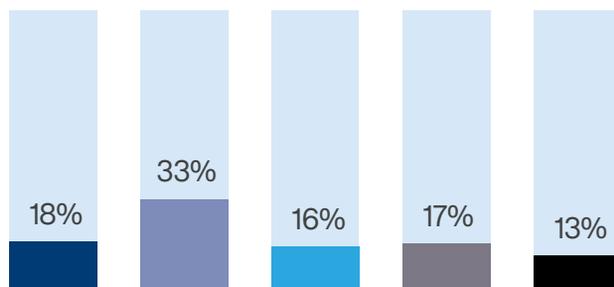


### ¿Qué entiende por juego responsable? (seleccione todos los que correspondan)

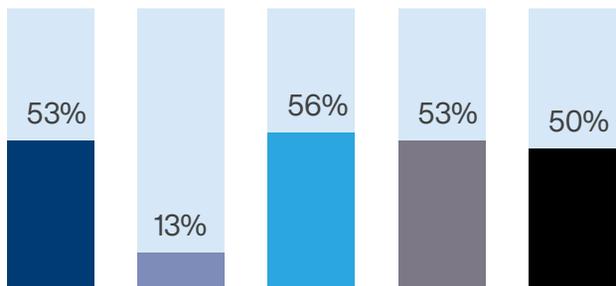
■ Argentina ■ Brasil ■ Chile ■ Colombia ■ Perú



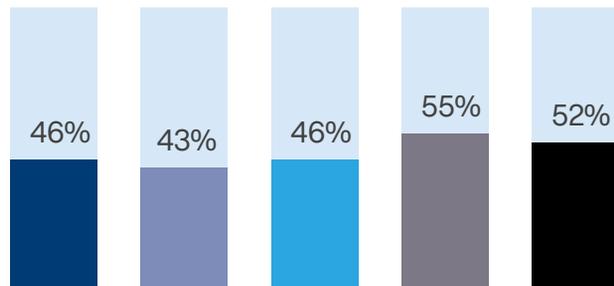
Apostar en sitios web legales



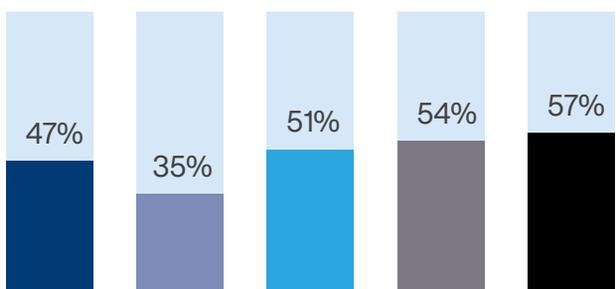
No perseguir las pérdidas



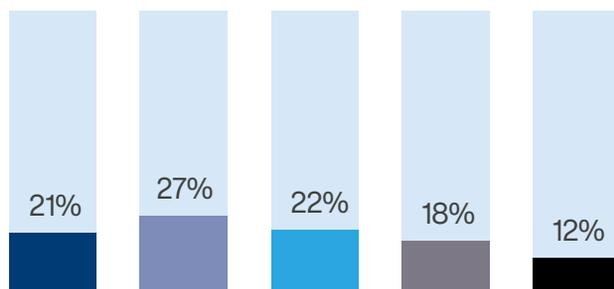
No gastar dinero que no pueda permitirse perder en apuestas



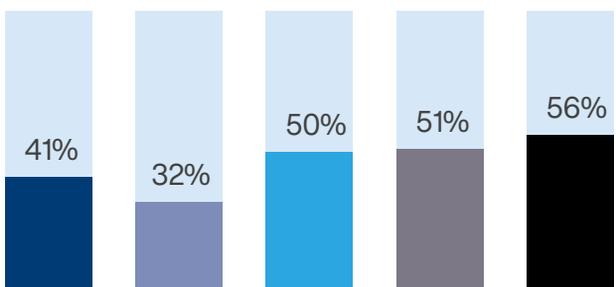
Sentirse divertido al jugar en línea, a pesar de los resultados



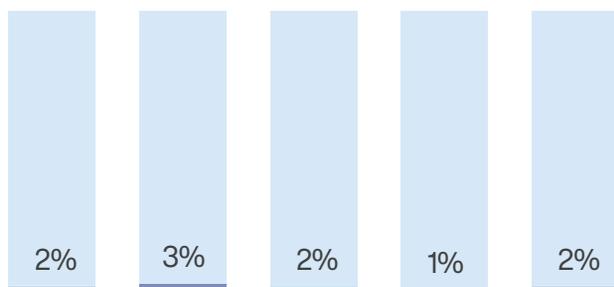
No sentir ansiedad por el juego



No lo considero una forma de ganar dinero



Sólo juego durante un tiempo limitado al día



No sé/no estoy seguro



Uno de cada tres brasileños considera que no perseguir las pérdidas es un aspecto esencial del juego responsable, más que en Argentina (18%), Colombia (17%), Chile (16%) y Perú (13%).

Los resultados de la encuesta muestran que los encuestados ven el juego responsable asociado a sentimientos y comportamientos prácticos, como mantener el juego divertido en sitios web legales, no sentir ansiedad y no perseguir las pérdidas.

## CONSIDERACIONES FUTURAS

A medida que la industria del juego ofrezca entretenimiento a los jugadores de América Latina, será importante seguir aumentando la concienciación y la educación sobre los comportamientos de juego responsable.

Además, la industria debe considerar cómo la tecnología puede ayudar a identificar los comportamientos clave de riesgo y la identificación con interacciones personalizadas.

Además, el sector debe asegurarse de que está equipado para ofrecer orientación y asistencia a los jugadores identificados como de alto riesgo. Es función y responsabilidad del sector, de forma colectiva, invertir y ofrecer herramientas e información eficaces para proteger a los jugadores en línea.



**Vivien Villagrán Acuña**  
Superintendente de Casinos de Juego de Chile

*“En Chile, el juego online es ilegal y actualmente se está discutiendo en el Congreso un proyecto de ley para regularlo. Al ser una actividad ilegal y por lo tanto no supervisada, las plataformas online impactan negativamente a las personas y al país a través de la vulneración de la fe pública, la afectación de la recaudación tributaria y el mal uso de los datos de los clientes, entre otros temas. La falta de políticas de juego responsable es otra preocupación permanente de esta Superintendencia. Por esta razón, los datos que reflejan el comportamiento y las preferencias de los jugadores chilenos son sumamente valiosos. Un mejor conocimiento del mercado y de los consumidores nos permite seguir regulando con seguridad este sector, con una regulación adecuada y cobros correspondientes para todos”.*



# Percepción de los jugadores sobre el juego responsable

Para evaluar la opinión de los jugadores sobre su propio comportamiento, la encuesta pidió a los usuarios de plataformas como casinos y casas de apuestas que autoevaluaran su conducta en lo que respecta al juego responsable. El 93% de los encuestados a nivel regional afirmaron considerarse jugadores responsables, divididos entre un 58% que juega por diversión y un 35% que afirmó que el juego no afecta a su vida cotidiana.

Si se analizan los resultados de cada país con más detalle, el 64% de los argentinos afirmó que la diversión es su principal motivación, frente al 61% de Chile y Perú y el 56% de Colombia. Estas cifras contrastan con las de Brasil, donde sólo el 46% de los encuestados manifestó esta opinión.

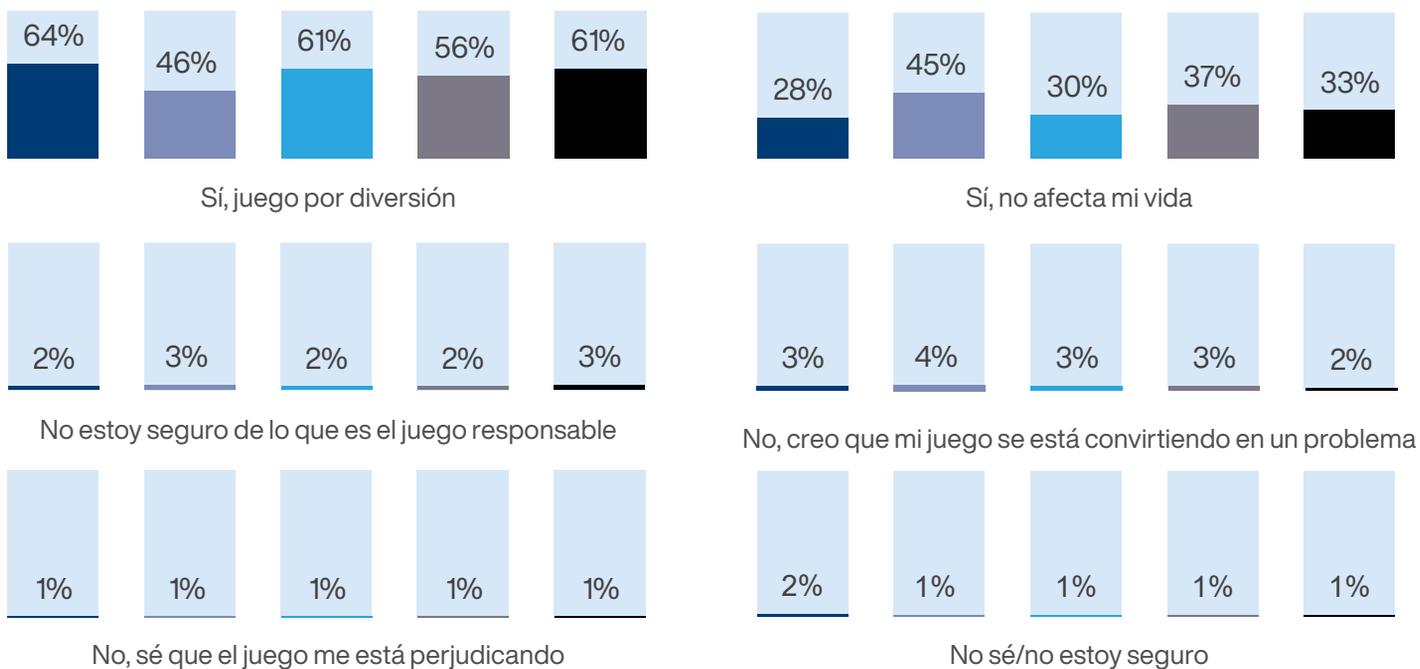
Por su parte, el 45% de los brasileños afirma que el juego no afecta a su vida cotidiana, seguidos de los colombianos (37%), peruanos (33%), chilenos (30%) y argentinos (28%).

El 4% de los encuestados en América Latina no se considera un jugador responsable, mientras que el 3% cree que el juego se está convirtiendo en un problema (4% en Brasil). El 1% de los encuestados está seguro de que el juego le está perjudicando.

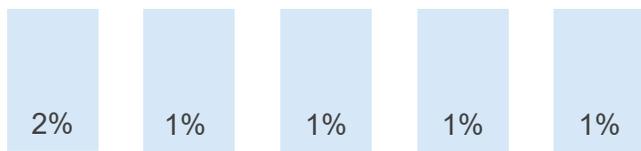
El 2% de los encuestados latinoamericanos dijo no estar seguro de lo que es el juego responsable, con picos del 3% tanto en Brasil como en Perú.

## ¿Se considera un jugador responsable?

■ Argentina ■ Brasil ■ Chile ■ Colombia ■ Perú



No, creo que mi juego se está convirtiendo en un problema



No sé/no estoy seguro



## CONSIDERACIONES FUTURAS

Los resultados de este ejercicio de autoevaluación revelan que los jugadores son conscientes de los principales marcadores y comportamientos de riesgo. Por ello, la tecnología y el análisis de datos pueden desempeñar un papel importante a la hora de ofrecer una oferta segura, fiable y centrada en el jugador.

Además, los operadores y los reguladores tienen la oportunidad de aprovechar las plataformas de análisis del juego responsable para evaluar los perfiles de riesgo de los jugadores, promover comportamientos responsables e impulsar las interacciones en tiempo real con los jugadores, incluida la mensajería personalizada en el juego complementada con la interacción y el compromiso humanos.



**Gonzalo Pérez**  
Vicepresidente de APADELA y  
Consejero Delegado de Apuesta Total

*“Valoramos datos como el porcentaje de jugadores peruanos que se consideran responsables a la hora de apostar online, ya que representamos a las empresas de apuestas deportivas del país. Mientras Perú trabaja en la regulación de las apuestas deportivas, datos de consumo como este ayudan a todas las partes interesadas a garantizar una protección adecuada para los jugadores peruanos.”*





# Mensajes de protección como punto de apoyo

Playtech está profundamente comprometida a proporcionar al sector la tecnología y las herramientas que permitan una experiencia de juego más segura, lo cual es esencial para permitir la protección del jugador y garantizar la sostenibilidad de la industria. Es importante señalar que la combinación de medidas de identificación con una comunicación eficaz y personalizada es uno de los factores clave para hacer posible un juego más seguro. La divulgación oportuna es una forma de cuidar a estos jugadores.

Cuando se les preguntó qué opinaban sobre la recepción de mensajes de protección al jugador, la mayoría de los latinoamericanos se declararon a favor de ellos. Uno de cada tres (34%) dijo que respetaba este método y lo consideraba beneficioso para ellos, mientras que al 31% le gustaban estos mensajes porque les hacen sentirse seguros mientras juegan en línea. Mientras tanto, para el 15% de los encuestados, estos mensajes les hacen querer aprender más sobre su comportamiento de juego.

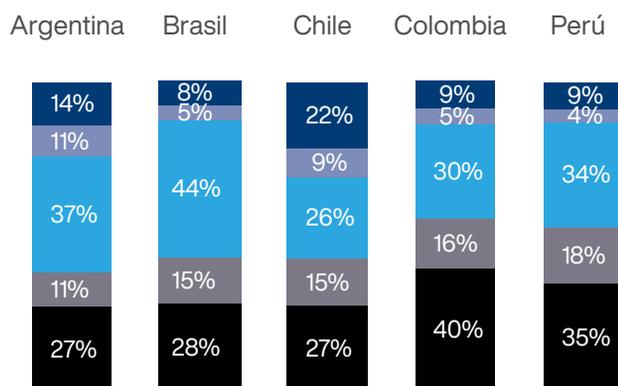
Cuatro de cada diez encuestados en Colombia (40%) consideran positivos los mensajes de protección al jugador porque les hacen sentirse seguros, seguidos por el 35% de los encuestados en Perú, el 28% en Brasil y el 27% en Argentina y Chile. Este sentimiento de protección ha demostrado ser un factor importante en el mercado latinoamericano.

Por su parte, el 44% de los brasileños encuestados afirmaron respetar estos mensajes porque entienden que se envían por su bienestar, seguidos de los argentinos (37%) y los peruanos (34%). Estos últimos fueron los más dispuestos a conocer su comportamiento de juego (18%), seguidos de colombianos (16%), chilenos y brasileños (ambos 15%).

Sin embargo, no a todos los jugadores les gusta recibir estos mensajes de protección y cuidado. A nivel

regional, el 12% dijo que son molestos, pero no afectan su experiencia de juego, con picos del 22% en Chile y 14% en Argentina. Mientras tanto, el 7% de los latinoamericanos quiere eliminarlos por completo. La cifra más alta se registra en Argentina (9%).

## ¿Qué le parece recibir mensajes de protección del jugador mientras juega?



- Me molesta, pero no afecta a mi experiencia de juego
- Me molesta y quiero deshacerme de ellos
- Respeto estos métodos de compromiso porque sé que es por mi bien
- Me hace querer aprender más sobre mi comportamiento de juego
- Me gusta porque me hace sentir seguro mientras juego en línea

Aunque actualmente existen varias formas de que los usuarios reciban mensajes de protección de los jugadores, cada país tiene sus preferencias. Por ejemplo, mientras que algunos consideran prioritarios los mensajes emergentes, otros prefieren los correos electrónicos, los mensajes de texto o incluso los mensajes de WhatsApp, mientras que un porcentaje muy pequeño de encuestados preferiría recibir llamadas telefónicas para este fin.



Cuando se les pregunta cómo prefieren recibir las notificaciones de juego responsable mientras juegan en línea, el 38% de los latinoamericanos nombran los mensajes emergentes como la opción número uno, especialmente en Perú (45%), Colombia (43%) y Chile (42%), seguidos de cerca por el correo electrónico (37%). Esta fue la opción preferida en Argentina (35%) y la segunda opción más popular en todos los demás países, especialmente en Perú (42%) y Brasil (40%).

La tercera alternativa más popular a nivel regional fueron los mensajes de texto o WhatsApp, con uno de cada cuatro latinoamericanos (24%) destacándolo como su medio preferido para recibir notificaciones de juego responsable. Fue la opción más popular en

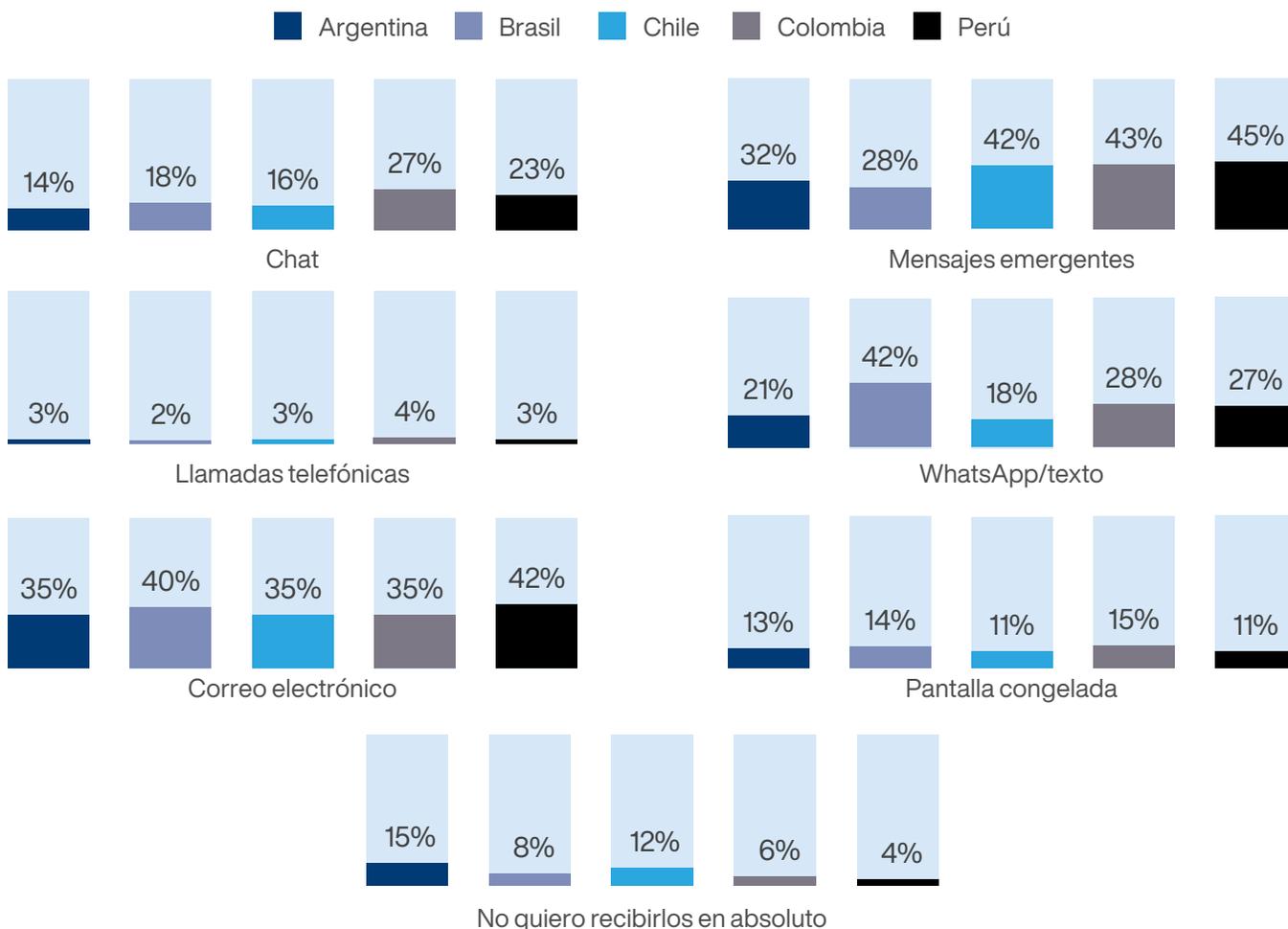
Brasil (42%), con una relevancia significativa también en Colombia (28%) y Perú (27%).

Uno de cada cinco latinoamericanos (20%) prefiere recibir estos mensajes por chat, sobre todo en Colombia (27%) y Perú (23%).

Una pantalla congelada puede parecer intrusiva, pero no para los colombianos (15%) o los brasileños (14%), lo que la convierte en la quinta forma más popular de recibir mensajes de protección.

El 9% de los latinoamericanos afirma no querer recibir estos mensajes, con picos en Argentina (15%) y Chile (12%), mientras que sólo el 3% se inclina por las llamadas telefónicas.

### ¿De qué manera prefiere recibir mensajes de juego responsable mientras juega en línea? (seleccione todos los que correspondan)





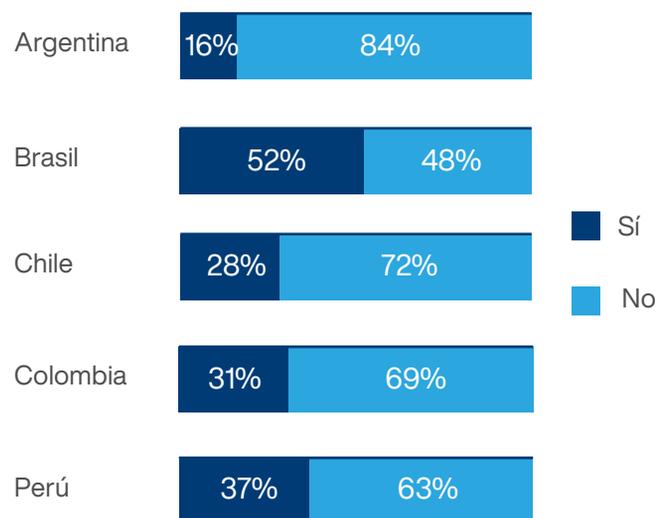
# Los alertas de nivel de juego y su eficacia

Una de las formas en las que Playtech intenta apoyar el juego responsable es proporcionando una notificación de juego responsable a las personas que han mostrado comportamientos de riesgo, como gastar demasiado tiempo y/o dinero en las distintas plataformas. En estos casos, los operadores se ponen en contacto con los usuarios para informarles de posibles comportamientos de riesgo y remitirlos a herramientas u organizaciones que puedan ayudarles.

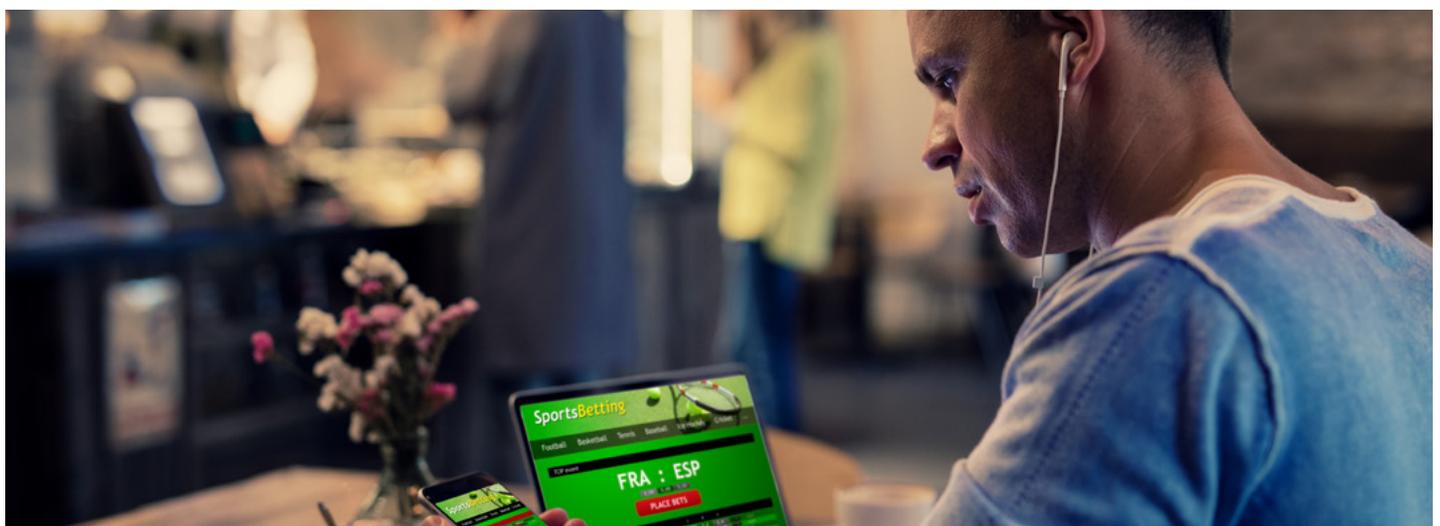
En promedio, una de cada tres personas (33%) en América Latina ha recibido una advertencia sobre su nivel de juego, mientras que el 67% en la región ha indicado que no ha recibido un mensaje de este tipo. El país donde más encuestados han recibido esta advertencia es Brasil (52%), seguido de Perú (37%), Colombia (31%), Chile (28%) y Argentina (16%), donde solo uno de cada siete jugadores la ha recibido.

En Argentina, este tipo de mensaje es poco común, ya que el 84% de los encuestados afirma no haberlo recibido nunca. En Chile, esta cifra alcanza el 72%, frente a casi 7 de cada 10 encuestados en Colombia, el 63% en Perú y el 48% en Brasil.

## ¿Ha recibido alguna vez una advertencia sobre su nivel de juego?



A la pregunta de si estas advertencias les hicieron cambiar su conducta de juego, casi cuatro de cada diez encuestados latinoamericanos (39%) respondieron que sí, el 31% dijo que hizo una pausa y disminuyó la frecuencia de juego y el 8% dejó de jugar inmediatamente.





Los encuestados de Brasil (38%) y Perú (36%) fueron los más propensos a hacer una pausa y disminuir la frecuencia de juego, seguidos de Colombia (32%), Chile (27%) y Argentina (21%).

Los chilenos (12%) fueron los más propensos a decidir dejar de jugar inmediatamente, seguidos de argentinos y brasileños (10%) y peruanos y colombianos (9%).

Por el contrario, uno de cada cuatro encuestados latinoamericanos (26%) afirmó que las advertencias no les hicieron cambiar su conducta de juego. Esta opinión fue expresada por el 31% de los encuestados en Colombia y Argentina, con proporciones menores en Perú (27%), Chile (24%) y Brasil (20%). Sólo el 2% de los encuestados de la región afirmaron que estas advertencias les hacían jugar más.

Por otra parte, el 31% de los encuestados de América Latina afirmó no estar seguro del resultado de estos mensajes de advertencia.

El 15% cree que afectaron positivamente a su conducta de juego, destacando el 17% de Chile. El 21% de los encuestados de Argentina no está seguro de su posi-

ción, frente al 19% de Chile, el 14% de Colombia, el 14% de Brasil y el 12% de Perú.

### CONSIDERACIONES FUTURAS

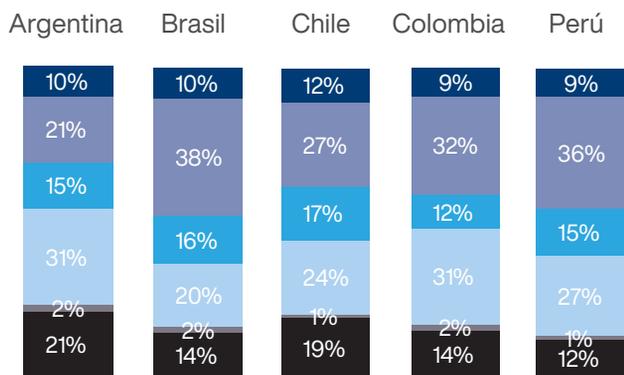
En los mercados no regulados, las medidas coherentes e importantes de protección de los jugadores pueden pasar desapercibidas. La regulación del juego responsable desempeña un papel importante y beneficioso en América Latina a medida que el mercado evoluciona y madura. En particular, estas medidas son importantes para reforzar los mecanismos de prevención de los daños relacionados con el juego. Tal vez de manera poco sorprendente, se identificó un aumento en los problemas de juego en toda América Latina durante la pandemia. Playtech cree que las regulaciones prácticas y consistentes para un juego más seguro, combinadas con la tecnología y las herramientas, jugarán un papel crítico en la provisión de opciones de entretenimiento más seguras para los jugadores, a la vez que ayudarán al sector a construir una industria más segura y responsable.



**Evert Montero Cárdenas**  
Presidente de FECOLJUEGOS

*“Con la reciente regulación, Colombia ya es uno de los mercados más emocionantes para las apuestas deportivas en América Latina. Hoy en día, reconocemos más que nunca la importancia del juego responsable, invirtiendo en tecnología para proteger a los jugadores y trabajando con empresas, organismos comerciales y autoridades reguladoras para crear un entorno sano y rentable para el entretenimiento. Estamos orgullosos de formar parte de esto”.*

### ¿Le ha hecho cambiar su comportamiento de juego?



- Sí, dejé de hacerlo inmediatamente
- Sí, hice una pausa y bajé el ritmo
- No estoy seguro, pero creo que tuvo un efecto
- No, seguí igual
- No, me hizo apostar más
- No sé/no estoy seguro



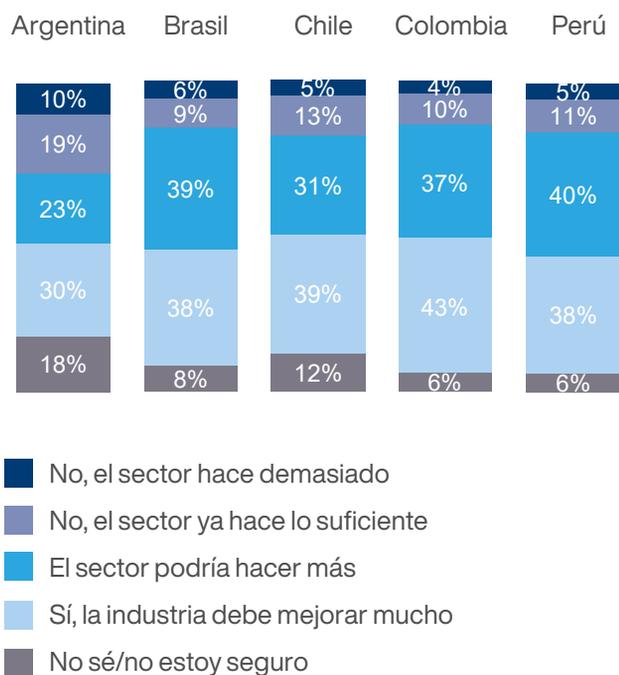
# El compromiso que las empresas del sector y los gobiernos deben tener respecto a los posibles riesgos del juego

Las normas claras tanto para las empresas como para los usuarios son una de las principales premisas de la industria del juego. Esto abarca las leyes y reglamentos que los gobiernos tienen en vigor en relación con los juegos de azar y las apuestas deportivas, todo lo cual debería repercutir positivamente en la seguridad y la confianza de los consumidores.

En América Latina, se espera que unas directrices más claras apunten a reducir los riesgos potenciales relacionados con el juego. El 34% cree que la industria del juego podría hacer más, una opinión que es notablemente más prominente en Perú (40%), Brasil (39%) y Colombia (37%). Mientras tanto, el 37% de los encuestados en la región cree que la industria necesita mejorar, siendo Colombia (43%), Chile (39%) y Perú (38%) los que más énfasis ponen en esta opinión. Esta es la prioridad número 1 en Argentina, aunque sólo expresada por el 30% de los encuestados.

Mientras tanto, el 12% de los latinoamericanos cree que el sector del juego hace lo suficiente, con un máximo del 19% en Argentina. Sólo el 6% cree que el sector hace demasiado y que no hay necesidad de mensajes más explícitos sobre los riesgos del juego excesivo, con un pico del 10% en Argentina.

¿Cree que el sector del juego debería adoptar directrices más claras para reducir los posibles riesgos relacionados con el juego?





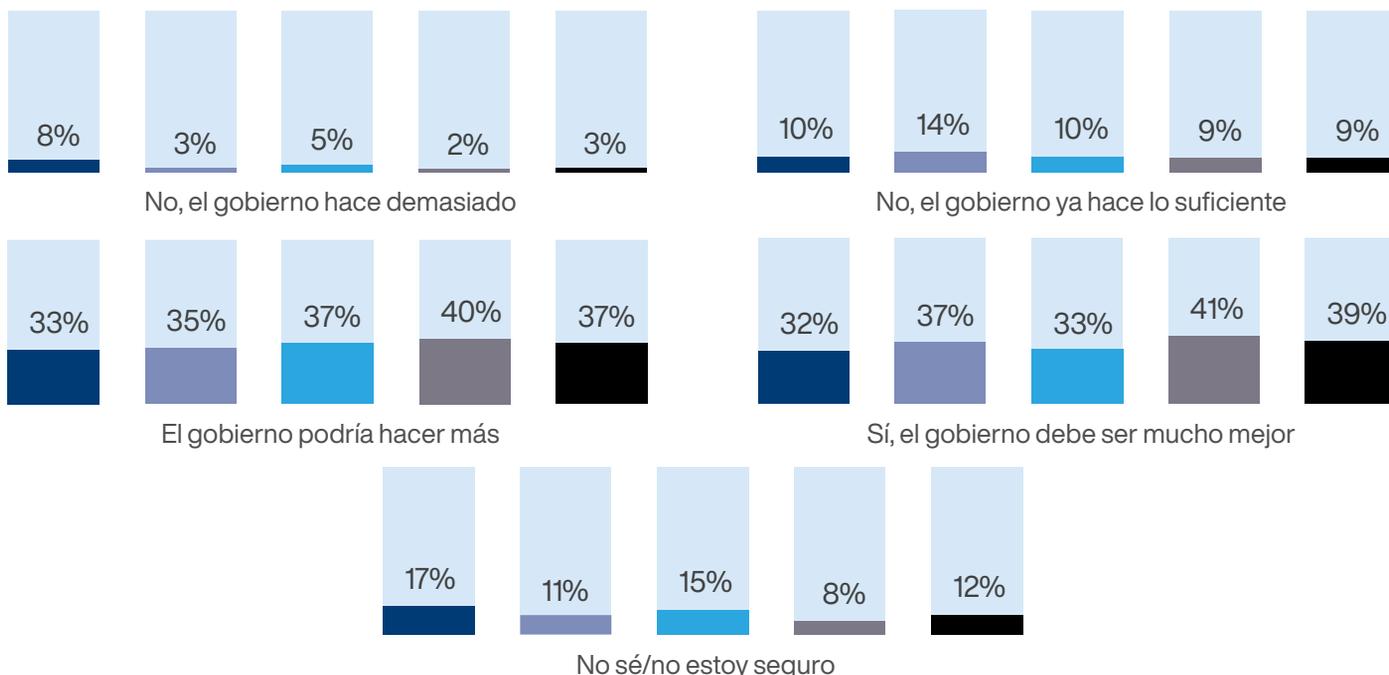
# ¿Cómo evalúan los latinoamericanos el papel tanto de la industria como de los funcionarios gubernamentales en el sector del juego?

En cuanto a la actuación de los políticos encargados de la legislación y las normas en sus respectivos países, el 36% de los latinoamericanos cree que sus gobiernos deberían hacerlo mucho mejor, especialmente en Colombia (41%), Perú (39%), con su enfoque en las apuestas deportivas, y Brasil (37%), países totalmente regulados.

El 36% de los latinoamericanos cree que sus gobiernos podrían hacer más, opinión expresada por el 40% de los colombianos y el 37% de los peruanos y chilenos. Sólo uno de cada diez encuestados (10%) en la región cree que los gobiernos ya hacen lo suficiente, con un pico del 14% en Brasil. Sólo un 4% cree que el

## ¿Cree que el gobierno debería adoptar directrices más claras para reducir los posibles riesgos relacionados con el juego?

■ Argentina ■ Brasil ■ Chile ■ Colombia ■ Perú

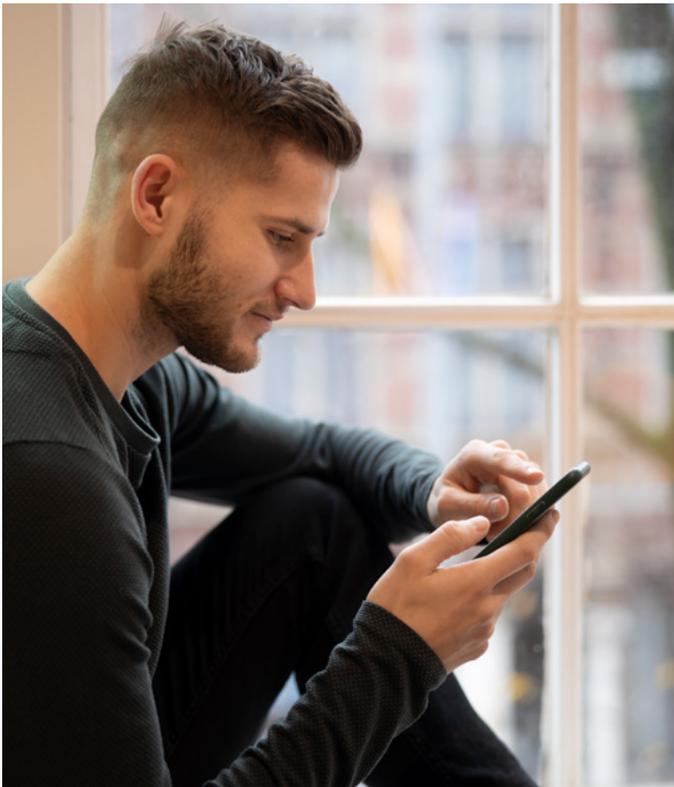




gobierno hace mucho, destacando un 8% en Argentina. Por último, el 12% dijo no saber o no estar seguro.

## CONSIDERACIONES FUTURAS

La industria de las apuestas está interesada en crear y ofrecer una amplia gama de juegos enfocados a entretener al público, cuyo interés por el segmento de las apuestas hace que este dinámico mercado sea muy prometedor. Sin embargo, teniendo en cuenta los jugadores que participan en el entretenimiento en línea, también es necesario hacer hincapié en la importancia de apoyar y producir tecnologías para protegerlos.



**Mario Trucco**  
Director Ejecutivo de ALEA

*“En Argentina existen diferentes niveles de regulación del juego online. Por ello, ALEA reúne el conocimiento acumulado en las distintas jurisdicciones argentinas que han regulado las apuestas y el juego online o están en proceso de hacerlo. Junto con los miembros de las 24 loterías estatales argentinas, establecimos una “Hoja de ruta para la regulación y administración del juego online en Argentina”. También generamos espacios de intercambio, como Visitas Institucionales de Aprendizaje y diversos encuentros de capacitación, para el desarrollo de un mercado interno de juego online responsable, transparente y seguro. Nuestros ejes de trabajo sostenidos son la prevención del juego ilegal, y la promoción del juego y la comunicación responsable”.*



# El fútbol domina las apuestas, pero ¿qué otras opciones prefieren los latinoamericanos?

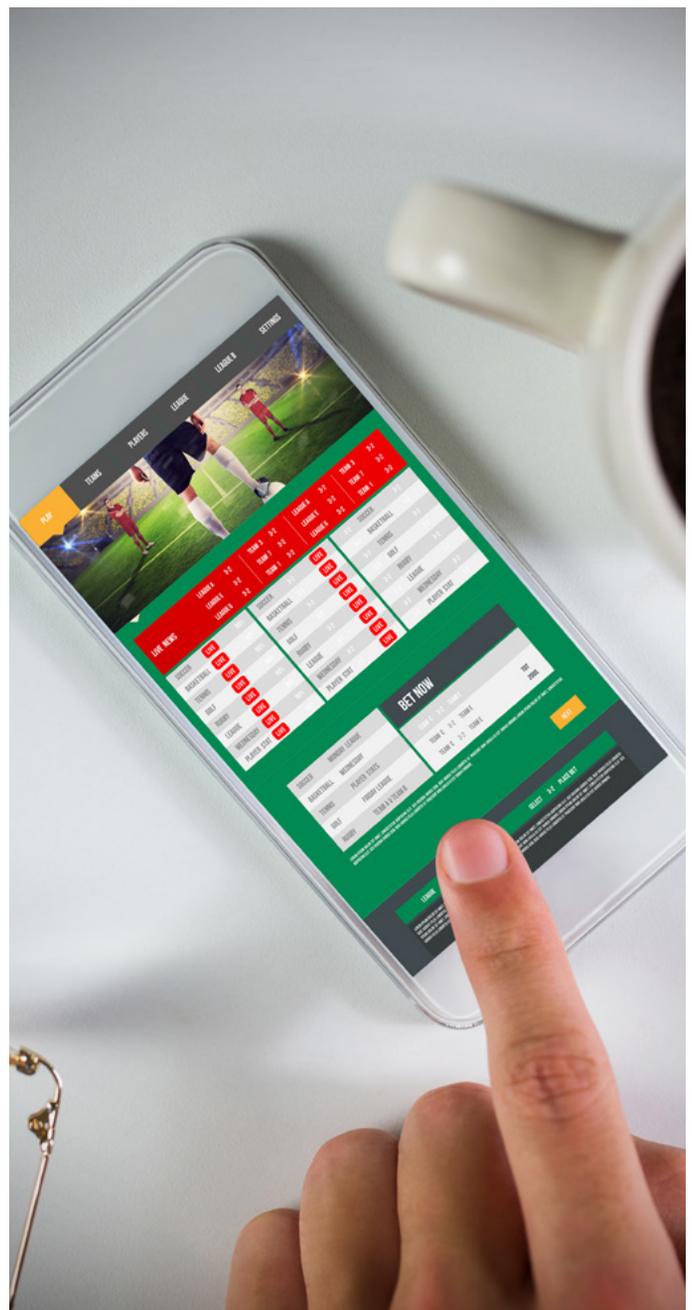
La Copa del Mundo Qatar 2022, el torneo global más importante de este deporte tan seguido, y el último de su tipo que se jugará con 32 equipos impulsó varias nuevas implementaciones en las plataformas de las casas de apuestas en línea, haciendo que el número de apuestas creciera exponencialmente durante los últimos dos meses del año.

Pero cuando se pidió a los encuestados en América Latina que nombraran la cosa más inusual en la que habían apostado, el tenis fue citado por el 26% de los encuestados, y fue la opción número 1 en todos los países excepto en Brasil, donde la sinuca, una variante del billar, fue la opción número 1, citada por el 35% de los encuestados.

Los programas de telerrealidad como Gran Hermano también destacaron como la segunda opción más votada en la región, por el 24% de los encuestados (29% en Brasil y 25% en Chile). Por su parte, en Perú, el atletismo y el béisbol (22%) fueron conjuntamente las segundas opciones más votadas, mientras que la Fórmula 1 (24%) ostentó esta distinción en Colombia.

En Argentina (21%) y Chile (18%), el podio lo completaron los Dardos, mientras que en Brasil, la tercera opción más citada fue la Fórmula 1 (26%). En Colombia, los reality shows (23%) y la Natación (21%) en Perú. El softball y el cricket se situaron entre las opciones menos populares a nivel regional.

Cuando se preguntó por las preferencias de apuestas fuera de los deportes, el entretenimiento ocupó el primer lugar entre el 60% de los encuestados. En Chile, la cifra fue del 65%, y en Argentina, del 62%.





### ¿Qué es lo más inusual a lo que has apostado? (seleccione todas las que correspondan)

■ Argentina ■ Brasil ■ Chile ■ Colombia ■ Perú



Softbol



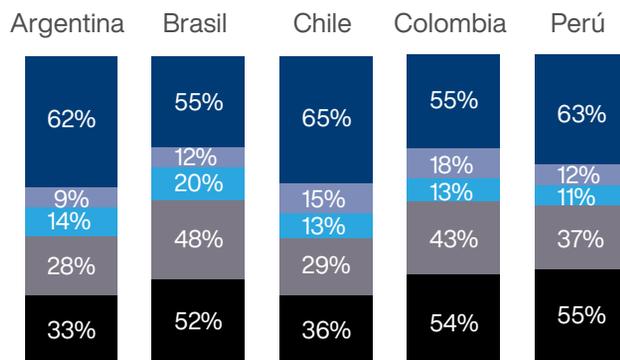
La segunda opción más popular, los deportes virtuales, citada por el 46% a nivel regional, puede sorprender a algunos, pero no a quienes siguen este negocio en expansión. Una vez más, los mayores niveles de atención se identificaron en Perú (55%), Colombia (54%) y Brasil (52%).

Mientras tanto, los E-Sports (videojuegos competitivos) fueron el foco del 37% de los encuestados a nivel regional, con picos en Brasil (48%), Colombia (43%) y Perú (37%).

La política (14%) es la cuarta opción más citada a nivel regional, sobre todo en Brasil (20%). Los resultados de las elecciones presidenciales y regionales figuran entre las apuestas más populares en determinados territorios.

Otra preferencia de los latinoamericanos en las apuestas no deportivas son las listas de éxitos, mencionadas por el 13% de los encuestados latinoamericanos, y en particular por el 18% de los colombianos y el 15% de los chilenos.

### ¿En qué cosas le gustaría apostar además de en los deportes? (seleccione todas las que correspondan)



- Entretenimiento
- Las listas de éxitos
- Política
- e-Sports (videojuegos de competición)
- Deportes virtuales (simulación de partidos de fútbol, carreras de caballos, etc.)





# Conclusión

En los últimos años, se ha producido un aumento significativo en la disponibilidad y variedad de herramientas destinadas a proporcionar información y apoyo para un juego más seguro. A pesar de los crecientes avances en materia de protección de los jugadores, quedan varios retos por abordar, entre ellos la mejor manera de adaptar, medir y garantizar la eficacia de las herramientas digitales para permitir la protección de los jugadores. El contenido y las recomendaciones de este informe pretenden aportar ideas para futuras colaboraciones, medidas de política pública y enfoques corporativos que puedan ayudar a mejorar el desarrollo, la distribución y la evaluación de herramientas digitales eficaces para las personas en riesgo y/o afectadas por daños relacionados con el juego.

Este informe ofrece una inmersión profunda en la percepción de los jugadores sobre los comportamientos de juego responsable, sus preferencias a la hora de recibir advertencias sobre la palanca del juego y las categorías de apuestas, destacando un dato: en el estudio anterior, sólo el 53% de los entrevistados de LATAM había realizado apuestas en los últimos 6 meses, cifra que saltó a casi el 70% en esta encuesta. Entre los que no habían realizado apuestas en el primer estudio, las principales razones aducidas fueron no saber cómo hacerlo de forma segura (24%), y estar preocupados por perder dinero o volverse adictos (14%). Al mismo tiempo, los encuestados afirmaron que se sentirían más seguros apostando en línea si dispusieran de más información y herramientas para la protección del jugador (45%), de más información sobre las empresas de juego (44%) y de una marca/empresa que reconocieran (42%). Si bien es cierto que los latinoamericanos juegan más en línea, esta investigación arroja luz sobre su propio autoanálisis y perspectivas.

Los datos muestran que, con toda la información disponible sobre el juego responsable y la diversidad de sitios web de juego, el 93% se considera jugador responsable, y casi la mitad de los entrevistados (49%) identifica el no sentirse ansioso por jugar como uno de los comportamientos más importantes en el juego responsable.

El objetivo de este informe es promover y hacer posible una experiencia de juego segura y justa, así como elevar continuamente los estándares en la industria del entretenimiento del juego regional y global. Playtech seguirá colaborando con sus homólogos de la industria, la investigación, los reguladores, los responsables políticos, el mundo académico y las organizaciones benéficas del juego para mejorar las estrategias y herramientas de todo el sector que permitan una experiencia de juego y apuestas segura, atractiva y entretenida.



*playtech*  
SOURCE OF SUCCESS