

Elaborado por:



# Estudio de Percepción de los Juegos de Suerte y Azar

Liderado por:



Liderado por:



Elaborado por:



# Generalidades del Estudio

*Una mirada a lo que piensan los líderes de diferentes sectores en Colombia*

“



## Sobre el estudio

103 voces  
representativas

Relacionadas con la  
Industria de JSA, que  
se clasificaron en 4  
grupos.

30 preguntas  
claves

En un cuestionario  
que evaluaba la  
percepción en 4  
dimensiones.

Modelo Ad-hoc  
estratégico

Para analizar la  
opinión de cada GI a  
la luz de cada  
dimensión.



## Sobre el estudio

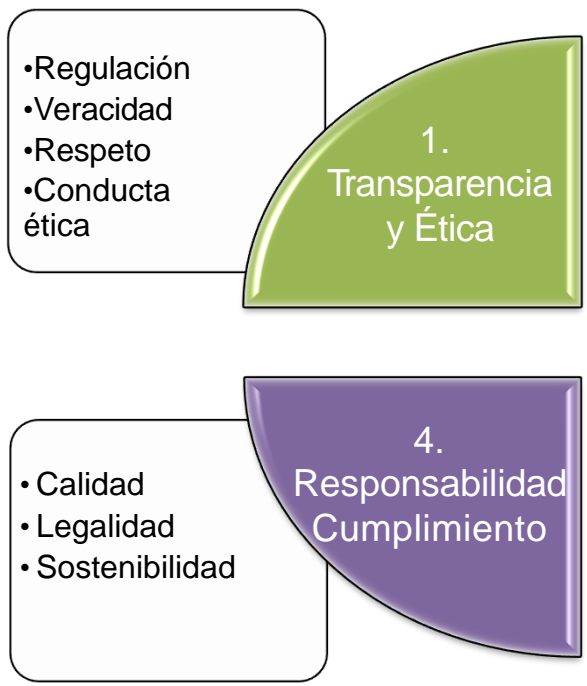
### Grupos de Interés

Contempló la percepción de líderes de opinión, directores de entidades del Gobierno Nacional, empresarios del sector de JSA y a jefes del sector bancario y asegurador.



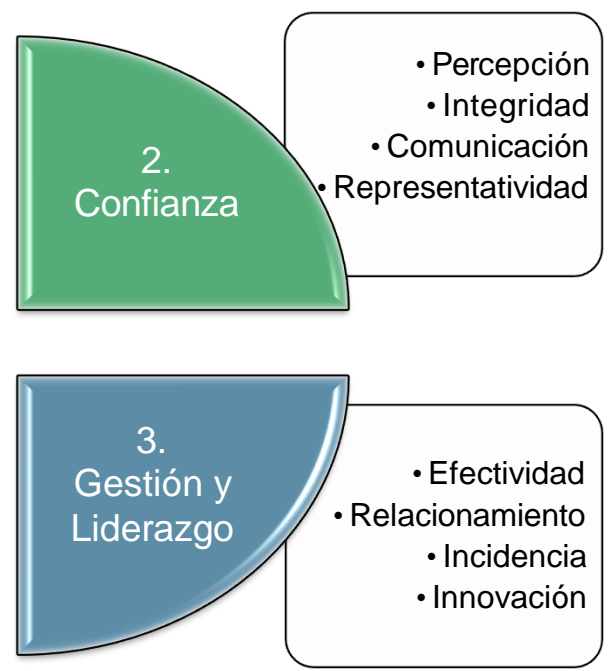


# Sobre el estudio



## El modelo

Construido a partir de la necesidad de medir aspectos reputacionales relevantes para el Sector de JSA. Cuenta con cuatro categorías, denominadas 'Dimensiones', cada una de ellas compuesta por 'Atributos'.





## Sobre el estudio

### Tipos de respuesta

Los consultados respondieron las preguntas a través de una escala de 1 a 5 (Escala de Likert), la cual permite medir el grado de conformidad de las personas con respecto a una afirmación propuesta, siendo especialmente útil para evaluar las distintas intensidades -matices- de las opiniones.

Para obtener una mayor precisión en el análisis se integraron las respuestas en tres grupos: Reto, Oportunidad y Óptimo. De esa forma, bajo el modelo de análisis implementado, es posible extender de manera más efectiva recomendaciones de mejora.

Escala de la Calificación	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Nivel de Percepción Reputacional	<b>Reto</b>		<b>Oportunidad</b>	<b>Óptimo</b>	

Liderado por:



**Fecoljuegos**  
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE EMPRESARIOS DE  
JUEGOS DE SUERTE Y AZAR



Elaborado por:

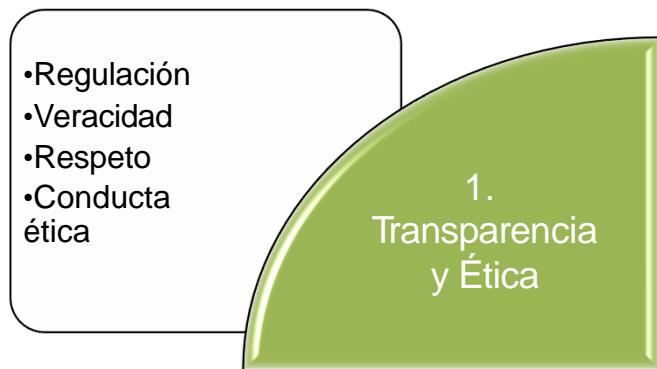


# Conclusiones del Estudio por dimensión

*Una mirada a lo que piensan los líderes de diferentes  
sectores en Colombia*

“

# Preguntas por dimensión



Liderado por:



Elaborado por:



## Regulación

- 1) El sector de JSA aplica políticas, mecanismos y procedimientos que promueven que ninguno de sus actores o negocios se involucren en casos de corrupción.
- 2) Los empresarios del sector están preparados para identificar, mitigar y monitorear situaciones de riesgo legal y regulatorio en sus negocios.
- 3) El sector de JSA mantiene políticas de transparencia en todas sus transacciones.

## Veracidad

- 1) La información disponible sobre el sector de JSA es pública y clara.

## Respeto

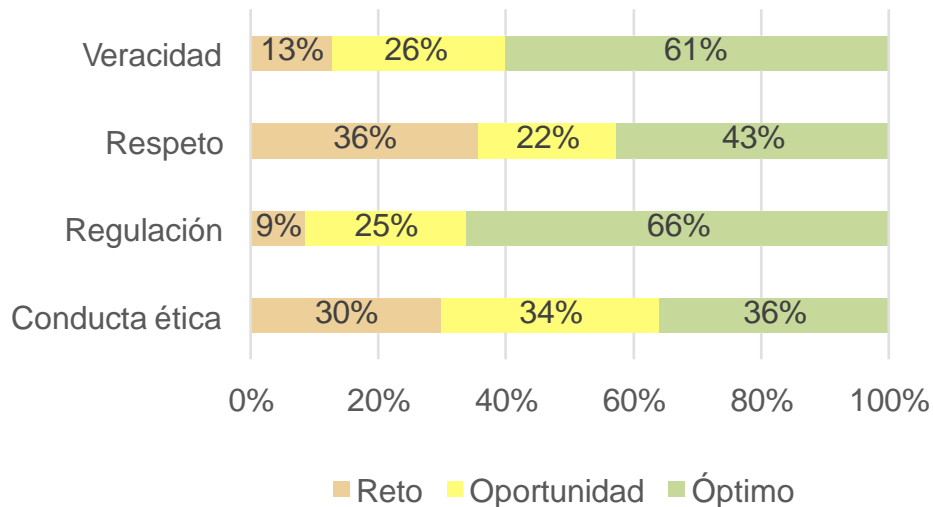
- 1) Los usuarios de los JSA entienden cuáles son sus derechos y obligaciones al hacer uso de los servicios y productos que ofrece el sector.
- 2) Los ciudadanos perciben al sector de JSA como una industria legal y regulada.

## Conducta ética

- 1) Las personas creen que los empresarios del sector de JSA presentan conductas o prácticas antiéticas, tales como la corrupción.



## Transparencia y Ética

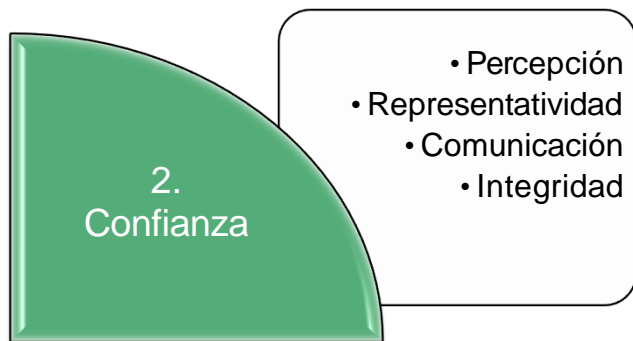


Los más grandes retos están en mejorar la apreciación que existe sobre el *Respeto* y la *Conducta Ética*. Allí un 36% y 30% de los consultados consideran que la industria podría trabajar más.

Puntuaciones óptimas, con los atributos de *Veracidad* y *Regulación*, lo cual indica que el sector de JSA aplica mecanismos para que sus actores y negocios no se involucren en casos de corrupción y que cuenta con políticas de transparencia en sus transacciones, además que la información sobre el sector es pública y clara.

## Conclusiones por dimensión

# Preguntas por dimensión



Liderado por:



Elaborado por:



## Percepción

- 1) La información que reporta el sector de JSA con respecto a sus cifras y resultados es confiable.
- 2) El sector de JSA es reconocido por su aporte al desarrollo socioeconómico del país.
- 3) Existe una barrera reputacional que afecta al sector de JSA.

## Representatividad

- 1) Los gremios existentes representan y abogan por las necesidades y desafíos del sector.
- 2) Los empresarios de JSA confían en la información disponible del sector para la toma de decisiones.

## Comunicación

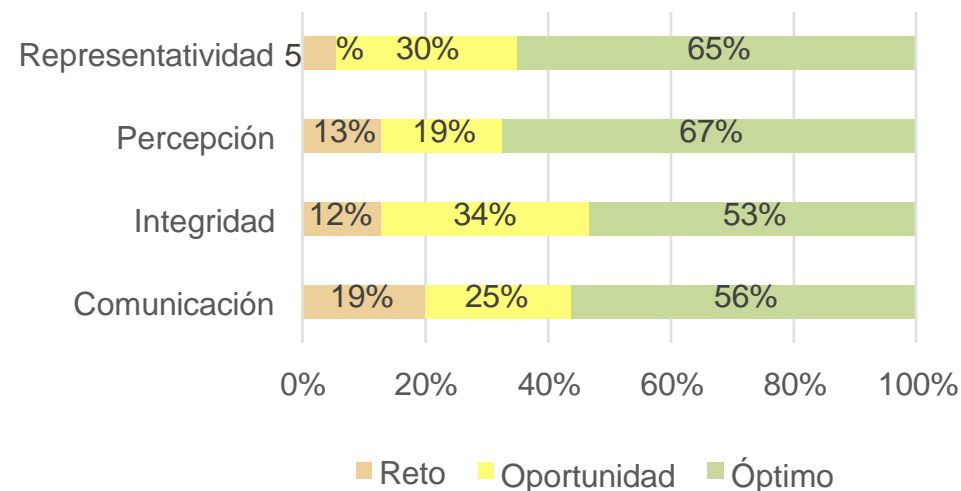
- 1) Los gremios del sector de JSA mantienen un diálogo permanente con instituciones y empresas aliadas.
- 2) Existe visibilidad de los logros, avances y demás aspectos a destacar sobre el sector de JSA en los medios de comunicación nacionales e internacionales.
- 3) El sector de JSA informa sobre las acciones que promueve contra la ilegalidad en esta industria.

## Integridad

- 1) Operadores y gremios del sector de JSA confían en la labor de inspección, vigilancia y control realizada por las entidades competentes.



## Confianza



Resultados positivos en Percepción y Representatividad, con el 67% y 65%. Indicadores del reconocimiento alrededor del aporte del sector al desarrollo socioeconómico del país.

Muy valorado el trabajo de abogacía y representación que hacen los gremios y la confianza en la información disponible del sector para la toma de decisiones.

Para el atributo de Comunicación se señaló la necesidad de mantener un diálogo permanente con las instituciones y empresas aliadas

## Conclusiones por dimensión

# Preguntas por dimensión



Liderado por:



Elaborado por:



## Efectividad

- 1) Debería existir una política pública que beneficie a los empresarios del sector de JSA.
- 2) Las entidades públicas del sector son receptivas a las propuestas de los gremios para mejorar las condiciones de la industria de JSA.

## Relacionamiento

- 1) Los empresarios del sector mantienen un diálogo permanente entre ellos y con otros sectores como medios de comunicación, gobierno, entre otros.

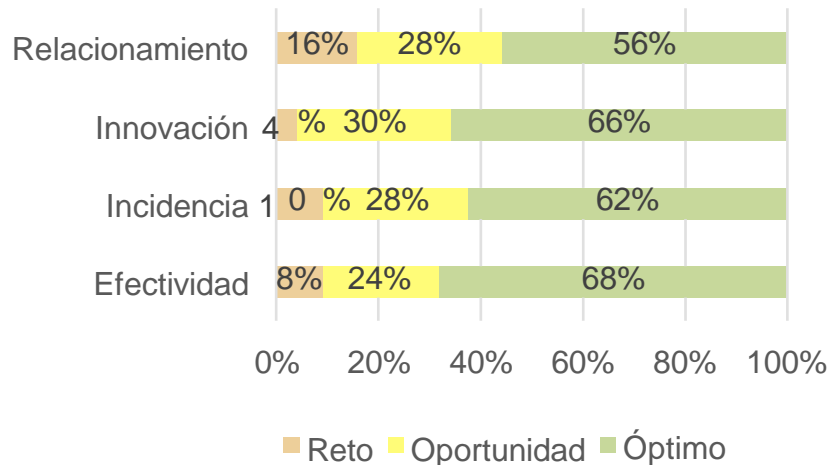
## Incidencia

- 1) Los gremios del sector de JSA lideran de forma activa discusiones de interés nacional y regional.
- 2) El sector de JSA está en constante búsqueda de alianzas para el crecimiento y progreso de la industria.

## Innovación

- 1) El sector de JSA innova en sus procesos, canales, productos y servicios.
- 2) Los estudios especializados del sector de JSA disponibles son útiles para los empresarios del sector.
- 3) Los gremios del sector de JSA promueven actividades para informar y capacitar a sus grupos de interés.

## Gestión y Liderazgo

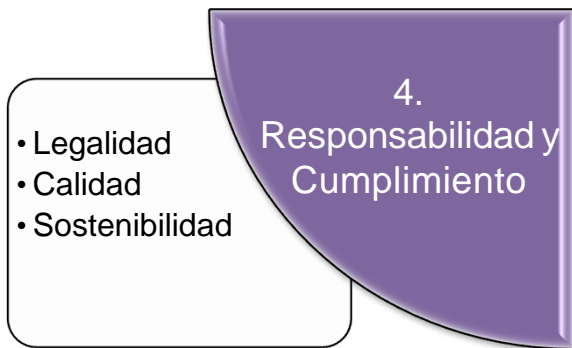


*Efectividad, Innovación e Incidencia* tuvieron resultados positivos con 68%, 66% y 62%, en su orden. Esto es una señal de la pertinencia que tendría contar con una política pública para el sector de JSA que potencialice estas características valoradas y más si se tiene en cuenta que la percepción sobre la receptividad que tienen las entidades públicas a las propuestas de los gremios es considerada como alta.

Hay un reto en el atributo de *Relacionamiento*, con un puntaje del 16%, el cual debe orientarse a mantener un diálogo permanente con los diferentes grupos de interés.

## Conclusiones por dimensión

# Preguntas por dimensión



Liderado por:



Elaborado por:



## Legalidad

1) Los empresarios de JSA cumplen con los trámites y permisos para funcionar, así como con las cargas tributarias según la normatividad establecida para el sector en Colombia.

2) Existen condiciones que incentivan la formalidad empresarial en el sector de JSA, tales como inclusión financiera, estímulos tributarios y eficiencia en procesos administrativos.

## Calidad

1) Las actividades comerciales y administrativas de los empresarios del sector de JSA siguen estándares nacionales e internacionales de cumplimiento y calidad en los servicios prestados a los usuarios.

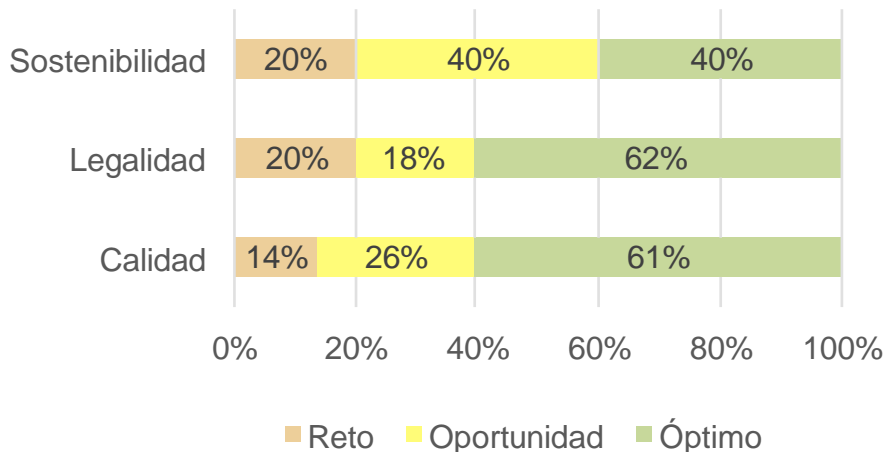
2) El sector de JSA cumple con los estándares de calidad suficientes para garantizar el acceso al sector bancario y asegurador.

## Sostenibilidad

1) Los empresarios del sector de JSA cuentan con prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

2) El sector de JSA promueve el juego responsable (entendido como un comportamiento adecuado por parte de los usuarios que no involucre conductas adictivas, las cuales puedan llegar a afectar negativamente su vida personal y familiar).

## Responsabilidad y Cumplimiento



Los empresarios de JSA cumplen con los trámites y permisos para funcionar; así como con los estándares internacionales de calidad de acuerdo con los resultados de los atributos de *Legalidad* y *Calidad*, los cuales tuvieron respectivamente una calificación del 62% y 61% de percepción favorable.

En temas de *Sostenibilidad*, un 40% de los consultados consideran que hay oportunidad de crecimiento de este atributo al interior de la industria con el fin de implementar más prácticas de RSE, así como de gestionar más acciones de promoción del juego responsable.

## Conclusiones por dimensión



## Conclusiones generales

El análisis permitió concluir que al interior del propio sector, es decir entre gremios y operadores, es donde se encuentra la mayor oportunidad para trabajar en la consolidación de una mejor percepción. Mientras que otros grupos de interés como el Gobierno, el Sector Financiero/Asegurador y los Medios de Comunicación presentan una percepción más favorable.







## Conclusiones generales



- ◆◆ Aunque se han concentrado esfuerzos en publicidad y divulgación de información, los consultados consideran que los jugadores no conocen completamente sus derechos.
- ◆◆ El sector ha avanzado en la prevención de la corrupción y la lucha contra la ilegalidad, pero se puede mejorar aún más la percepción.
- ◆◆ Hay estructura gremial fuerte que hace interlocución ante el Gobierno, pero falta promover una política pública del sector.



## Conclusiones generales

- ◆◆ Si bien los programas de RSE y de juego responsable han aumentado, la opinión pública necesita más conocimiento sobre los mismos.
- ◆◆ Aunque cada vez son más transparentes los procesos, todos ven una oportunidad en aumentar los contenidos disponibles sobre el sector, por ejemplo por medio de estudios especializados.
- ◆◆ Los operadores y gremios tienen la iniciativa para activar diferentes estrategias que generen una ciudadanía más y mejor informada.



# Respuesta a la pregunta abierta



Un análisis entre los cuatro grupos de interés consultados permite concluir que al describir en una palabra al sector de Juegos, Suerte y Azar, quienes tienen una opinión más crítica del sector son los Gremios y Operadores, aunque la mayoría de ellos lo relaciona con la industria del entretenimiento, que está en crecimiento y ofrece diversas oportunidades.

Por su parte, el Sector Financiero y el Sector Público tienen una postura menos crítica frente al sector. De hecho, en su mayoría, el Sector Público tiene la percepción de una industria responsable y que aporta a la salud. Mientras que para el grupo de los Medios de Comunicación ninguna palabra negativa se asocia con el sector.

De manera amplia y general, todos los grupos relacionan al sector con los conceptos de **ENTRETENIMIENTO** y la **OPORTUNIDAD**.



# Respuesta a la pregunta abierta

La percepción agregada de los 4 grupos de interés arroja 7 palabras que, según su frecuencia, son las siguientes:

- I. Entretenimiento (8)
- II. Oportunidad (6)
- III. Desviación (5)
- IV. Crecimiento (4)
- V. Desconocido (3)
- VI. Potencial (3)
- VII. Salud (3)



Los resultados arrojados por el Estudio de Percepción sobre el sector evidencian que a pesar de las iniciativas para llegar a ser una industria transparente en términos de gestión y difusión pública de la información relacionada con el mismo, el desconocimiento que aún existe en algunos hace que todavía haya asociación a un concepto como la 'desviación'. Ahí se percibe un espacio para seguir compartiendo contenidos que le den argumentos a las personas para formarse un imaginario acorde a lo que está pasando en la industria, especialmente a los esfuerzos por parte de los gremios y operadores por apoyar la legalidad y generar ingresos para la salud.