



LA EVOLUCIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE

Por Connie Jones

ESTOS ÚLTIMOS 15 AÑOS HE TENIDO LA SUERTE de estar involucrada en el Juego Responsable del lado de los proveedores de la industria del juego. Como Directora de Juego Responsable de la Asociación de Fabricantes de Equipos de Juego (AGEM), con más de 145 empresas miembro, provenientes de 22 países, mi papel en el Juego Responsable es de naturaleza global, proporcionándome de este modo la oportunidad de contrastar y comparar los esfuerzos del Juego Responsable en todo el mundo. Este es un aspecto de protección al consumidor que refleja las diferencias notables en las culturas y sus gobiernos. El trabajar con interesados en problemas con el juego (grupos de defensa, profesionales de tratamiento, investigadores y académicos) me ha proporcionado una singular oportunidad para ver el Juego Responsable a través de una lente amplia. A continuación está algo de lo que he aprendido y de lo que creo que depara el futuro:

Funciones de protección al jugador a través de los juegos

Aunque las tasas de prevalencia del problema de juego se mantienen relativamente estables (más o menos en torno al 2%), independientemente de la jurisdicción o tipo de juego, las medidas de Juego Responsable están cambiando. Desde que trabajo del lado de los proveedores de la industria del juego, mi objetivo principal ha sido la modificación de la tecnología en un esfuerzo por crear un dispositivo de juego “más seguro”. Estas modificaciones incluyen, sin limitación, relojes en cada máquina de juego (la gente usa relojes... ¿correcto?), recordatorios que aparecen preguntando a la gente si desea retirar el dinero, reducir la máxima apuesta/premio y, más recientemente, las medidas de pre-compromiso en Australia que permiten a los jugadores poner límites en tiempo y dinero. Tales restricciones no sólo han demostrado ser ineficaces en la reducción de los problemas de juego, sino que también han dismi-

nuido el factor de divertimento del jugador en aproximadamente el 98% de los jugadores que no tienen un problema de juego –hasta ahora.

Por primera vez en los EE UU, el estado de Massachusetts dio a conocer recientemente el “PlayMyWay” como un componente de su nuevo marco del Juego Responsable bajo la reciente expansión del juego. PlayMyWay está disponible a través de una tarjeta de lealtad y no está destinado a jugadores con problemas, sino a jugadores recreativos. Las funciones les permiten a los jugadores el manejar su experiencia de juego proporcionando un tipo de herramienta de presupuesto. Algunos se han referido a ella como una especie de “cinturón de seguridad”. Aunque es demasiado pronto para determinar la eficacia que tendrá la tecnología en la reducción de los problemas de juego, los reguladores están alentados por el número de jugadores que están eligiendo utilizar las herramientas tecnológicas en materia de Juego Responsable.

Preocupaciones del juego por Internet

A pesar de los señalamientos por parte de algunos en cuanto a que las máquinas tragamonedas están diseñadas para causar adicción, los juegos de tragamonedas se han reducido en muchos lugares, incluyendo en la meca del juego, Las Vegas. Parece ser que la nueva generación de ‘millennials’ ama cualquier cosa interactiva. Desde una perspectiva del Juego Responsable, los juegos por Internet ofrecen una plataforma perfecta para proporcionar el tipo de protecciones al jugador que son difíciles de incorporar en los juegos en un establecimiento tradicional. Después de la introducción de los juegos por Internet en el Reino Unido, la prevalencia del problema de juego no ha aumentado. El Juego Responsable presenta en los sitios de juegos, funciones fácilmente disponibles, que permiten a los jugadores el manejar su experiencia de juego, ver los lineamientos del Juego Responsable, ser autoexcluidos y recibir información de ayuda para el caso de un problema de juego.

Pagos de conveniencia

De acuerdo con una encuesta realizada por Bankrate.com, casi la mitad de los estadounidenses cargan consigo menos de \$20 Dólares de los EE UU. Los pagos de conveniencia mediante el uso de tarjeta de débito/crédito, monedero móvil, aplicaciones de tiendas de marca y una variedad de métodos de pago que no son en efectivo, se están convirtiendo rápidamente en un modo de

“ Los reguladores están alentados por el número de jugadores que están eligiendo utilizar las herramientas tecnológicas en materia de Juego Responsable. ”

vida. Otros países han sido aún más rápidos para adoptar este cambio según algunas investigaciones de la industria. La revista popular *Consumer Reports* afirma que en Bélgica, Francia, Canadá y Suecia, los pagos sin efectivo ahora comprenden del 89 al 93 por ciento del gasto del consumidor. Los interesados con el problema de juego han expresado sus preocupaciones acerca de cómo esto podría afectar a los jugadores vulnerables si esto se adopta en las salas de juego. Estas preocupaciones podrían abordarse mediante la incorporación de medidas del Juego Responsable, tales como las utilizadas en el juego en línea, en las formas de pago no monetarias. Estas pueden incluir la verificación de edad, que el jugador establezca límites de tiempo y cantidades a gastar, autoexclusión y lo más importante, la información sobre dónde acudir por ayuda si un jugador considera que podría tener un problema con el juego.

Compromiso añadido del Juego Responsable para los proveedores de juegos

Otro aspecto del Juego Responsable que está experimentando un cambio, es el papel del proveedor de juegos en la protección de los jugadores. Las empresas de tecnología de juego que han sido en el pasado estrictamente empresas de negocio a negocio, ahora se encuentran moviéndose en el espacio de empresa a consumidor con el advenimiento de los juegos en línea. La diferencia principal del Juego Responsable para operadores de casinos como Caesars, Wynn o Las Vegas Sands en comparación con el programa del Juego Responsable de un proveedor de juegos es una vinculación directa con el jugador. El Juego Responsable para una empresa de tecnología se centra alrededor de la seguridad del producto, las regulaciones para garantizar la imparcialidad de los juegos, lineamientos publicitarios, asistencia en la creación de una política pública que se



Connie Jones

Connie Jones es una veterana con más de dos décadas en la industria del juego. Jones sirvió como Directora de Juego Responsable de International Game Technology (IGT) y ha dedicado prácticamente la mayoría de su tiempo, exclusivamente, al ámbito del Juego Responsable. Actualmente es Directora de Juego Responsable de la AGEM y tiene a su cargo la creación de la Política y Plan de la AGEM sobre Juego Responsable; la rendición de reportes a los miembros de la AGEM sobre las tecnologías de Juego Responsable y sus implicaciones comerciales; así como la representación de la AGEM ante una variedad de organizaciones y en eventos, conferencias y exposiciones de la Industria del Juego.

ocupe del Juego Responsable, conciencia de los empleados y el trabajo con los grupos que tienen problema de juego mediante la implementación de estrategias comunes para reducir el daño. En el entorno de juego en línea de hoy, un proveedor de juegos podría recibir una llamada de un jugador que tiene un problema de juego y que necesita saber cómo mejorar su forma de jugar, autoexcluirse o buscar consejo sobre dónde obtener ayuda; o incluso, ese proveedor podría ser contactado por alguien con un ser querido que haya perdido miles de dólares jugando uno de los juegos llamados “adictivos” y quiere saber lo que el proveedor del juego puede hacer para rectificar la situación. Las llamadas de esta naturaleza pueden llegar a un empleado de servicio al cliente, y quien necesariamente debe contar con algún tipo de capacitación seria en esta área extremadamente sensible. Los casinos han interactuado directamente con los jugadores más tiempo que los proveedores de tecnología y por lo general han facilitado programas de capacitación para empleados que son designados “Embajadores del Juego,” y que pueden ayudar a los jugadores con un problema de juego.

Información, información, información...

La necesidad de obtener información de los jugadores por parte de los investigadores, para ayudar a minimizar los daños relacionados con el juego, ha sido un tema de interés en prácticamente todas y cada una de las conferencias relacionadas con problemas de juego a las que he asistido este año. En un debate, se señaló que los casinos y los operadores en línea sin duda saben quiénes son sus jugadores compulsivos a través de toda la información del jugador que se recolecta con fines de comercialización y mediante esquemas de lealtad del jugador. Aunque esta información puede indicar la frecuencia de juego, juegos preferidos y cantidades gastadas, puede ser difícil extrapolar la información para la identificación de un jugador compulsivo en un campo de datos tan amplio. Las cuestiones de privacidad también son una preocupación. Una cosa es utilizar la información con fines de comercialización, y otra muy distinta es utilizarla para diagnosticar el estado de salud mental. Un tema relacionado ha sido el uso de los llamados “algoritmos” que pretenden detectar a jugadores con problemas de juego en función de su comportamiento en el juego. Mientras que ciertos patrones de juego podrían indicar un trastorno de juego, diseñar un algoritmo para diagnosticar a una persona como jugador compulsivo sería susceptible de múltiples controversias.

Consideraciones para el futuro

Mirando en mi bola de cristal para ver lo que será el futuro del Juego Responsable, veo el lado de los proveedores de la industria del juego teniendo un papel más activo. La mezcla de los expositores y participantes en la gran Exposición Global de Juegos (G2E) este año en el Sands Expo en Las Vegas es un indicador de la gran transformación que se está llevando a cabo en la industria del juego. Otro evento que es evidencia de la evolución en la escena del juego fue



la Cumbre Iberoamericana de Juegos celebrada en la Ciudad de México en mayo pasado. AGEM colaboró con la Secretaría de Gobernación (SEGOB) y con otros importantes actores de nuestra industria para hacer posible el evento. Líderes y ejecutivos clave de todos los niveles de América del Sur y de América Central se reunieron para discutir temas críticos en torno a los juegos por Internet, la regulación y el juego ilegal. El programa incluyó una mesa redonda dedicada exclusivamente al Juego Responsable. Tuve el privilegio de participar en este intercambio de ideas. No hace mucho tiempo, el Juego Responsable no era una consideración primaria ni estaba incluido en conferencias del sector.

Existen muchos nuevos intereses comerciales que no habían estado previamente en el campo del juego legalizado y que no están conscientes de las sensibilidades relacionadas con la protección al consumidor y su relación con los problemas de juego. El juego es un producto singular y se mantiene a un nivel diferente que otros en la industria del entretenimiento. Es vital que los nuevos participantes en el juego sean conscientes de esta distinción y que participen en los intereses de problemas con el juego. La reacción pública negativa que rodea a los VLT's (terminales de juego en vídeo) en Canadá, FOBT's (terminales de juego de probabilidad fija) en el Reino Unido y las

“
**No hace mucho tiempo,
el Juego Responsable
no era una consideración
primaria ni estaba
incluido en conferencias
del sector.**
”

máquinas de póker en Australia pudieran haberse evitado si los interesados hubieran sido más proactivos en el suministro de medidas sólidas del Juego Responsable durante la aprobación inicial de estos programas. Una cita famosa nos recuerda que “aquellos que no aprenden del pasado están condenados a repetirlo”. No es de extrañar que la percepción pública determine la política de juego. El Director Ejecutivo de AGEM, Marcus Prater, recientemente comentó: “Estamos viviendo en un periodo extraordinario y sin precedentes en la industria del juego. AGEM, con sus diversos miembros, proporciona el medio perfecto para ayudar a ampliar la concientización del Juego Responsable y su importancia en mantener nuestro negocio para el futuro.” ♠