Audiencia, recorrido y medición

1 Los seis segmentos (Módulo 03)

SEGMENTO	EN UNA LÍNEA
Nuevo / Novato	Aprendiendo lo básico — enseña cómo funciona el juego
Recreativo	Conoce el producto — mantén el contenido relevante; esto no es una evaluación de seguridad
Entusiasta	Mucho conocimiento, mucha interacción — profundiza, no subas el volumen
En riesgo	Señales conductuales de advertencia — visibilidad de herramientas, no sermones
En crisis	Busca ayuda activamente — apoyo inmediato y sin fricción
Amigos y familia	Pregunta por otra persona — ofrece recursos para allegados preocupados

Los segmentos **se basan en la relación, dependen del producto y son dinámicos** — el mismo jugador puede ser Recreativo en casino y Nuevo/Novato en deportes. Superpón las cinco verticales (Deportes, Casino, Lotería, Póker, Bingo) de forma independiente. Adapta la lente, nunca el hecho.

2 Las cinco etapas del recorrido (Módulo 04)

1. **Concienciación** — aún sin registrarse; Playbook como marca compañera, enseñando cómo funcionan los juegos
2. **Jugador nuevo** — recién registrado; desmontaje de mitos y educación sobre el juego
3. **Jugador activo** — implicado; alfabetización en entretenimiento, estrategia, cuestionarios
4. **Habitual** — consolidado; introduce las herramientas de autogestión como mejoras de producto
5. **Búsqueda de apoyo** — disponible en *todas* las etapas, a un toque de distancia

Uso flexible: Las personas pueden pasar por las etapas en cualquier orden. Las herramientas y el apoyo están disponibles desde el principio; recorrer el contenido no es un requisito previo.

3 Tarjeta de puntuación: ¿publicar, diagnosticar o revisar? (Módulo 05)

Métrica ancla: **NPS** — «¿Qué probabilidad hay de que recomiendes este material a un amigo que juega?». Cinco pares semánticos: Olvidable–Memorable, Aburrido–Atractivo, Moralizante–Respetuoso, Confuso–Claro, Genérico–Hecho para mí.

RESULTADO	DECISIÓN
NPS 30+ **y** cada par medido en 4,0+, sin ningún otro problema pendiente	**Publicar**
NPS 0–29 **u** otro par medido por debajo de 4,0	**Diagnosticar** — aplica la encuesta Completa
NPS por debajo de 0 **o** Moralizante–Respetuoso por debajo de 4,0	**Revisar**

Alarma de ADN de marca: Moralizante–Respetuoso por debajo de 4,0 es una suspensión automática, sin importar las demás puntuaciones. Esfuerzo total: 3–4 horas por lanzamiento. Pulso en cada lanzamiento, Completa para diagnósticos, Recuerdo a los 7–14 días.

Son umbrales internos de planificación. El Pulso solo mide Memorable; los demás pares quedan sin conocerse. El NPS mide la intención de recomendar, y el seguimiento que recoge el Recuerdo es autodeclarado. Ninguno de los dos demuestra un cambio de conducta ni una reducción del daño.

© 2026 GP Advisory LLC · Formación de operadores