



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1767\_1: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES PARA EL JUEGO DE ESTABLECIMIENTOS DE BINGO**

**Código: HOT540\_1**

**NIVEL: 1**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1767\_1: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la locución de números y pago de premios en salas de bingo, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



**1. Efectuar la comprobación y puesta a punto del puesto de trabajo para la realización de operaciones de locución de números en salas de bingo, bajo supervisión y siguiendo los procedimientos internos establecidos.**

- 1.1 Comprobar el funcionamiento de los sistemas de megafonía necesarios para realizar la locución de los números de las bolas en salas de bingo, según los procedimientos establecidos y evitando así posibles incidencias en el transcurso del juego.
- 1.2 Comprobar el juego de bolas del bombo, verificando que están todos los números y mostrando estos en los paneles luminosos e informativos, evitando incidencias y asegurando la transparencia en el juego.
- 1.3 Informar al superior jerárquico de las posibles anomalías o disfunciones detectadas en el puesto de trabajo con prontitud para su subsanación.
- 1.4 Comprobar el serpentín del bombo de las bolas del juego de bingo, evitando atascos y alteraciones en el desarrollo de posteriores partidas.

**2. Llevar a cabo la locución de los números de las bolas extraídas del bombo y el pago de los cartones premiados en salas de bingo, bajo supervisión y siguiendo los procedimientos internos establecidos**

- 2.1 Proceder a la locución inmediata de los números pertenecientes a las bolas extraídas del bombo Y visualizadas en el monitor de la sala de bingo, de forma protocolarizada, en tono alto, claro y cortado, con un ritmo continuo y repitiendo aquellos números que puedan generar confusión, tales como las decenas de los números sesenta y setenta para asegurar su comprensión por parte de los clientes.
- 2.2 Marcar en la pantalla el número cantado para que se refleje en los paneles distribuidos por la sala, de forma que sirvan de información al cliente
- 2.3 Detener la locución de los números pertenecientes a las bolas extraídas una vez que el cliente ha cantado línea, anunciando este hecho por megafonía, informándoles de un posible premio.
- 2.4 Comprobar que la línea cantada por el cliente es correcta, reactivando la partida con la locución del anuncio del siguiente número.
- 2.5 Detener la locución de los números pertenecientes a las bolas extraídas una vez que el cliente ha cantado bingo, anunciando este hecho por megafonía, informándoles de un posible premio y dando por terminada la partida una vez que el jefe de mesa ha comprobado que el bingo cantado ha sido correcto.
- 2.6 Recontar la cantidad asignada al pago de los premios de los clientes afortunados en presencia del cajero, verificando el comprobante del mismo, al finalizar cada partida, evitando errores y posibles reclamaciones.
- 2.7 Abonar en efectivo los premios a los clientes afortunados una vez finalizada cada partida de bingo, dándoles la enhorabuena, agradeciéndoles su participación y recontando el importe en presencia del mismo, para que dé su conformidad, evitando así posibles reclamaciones.
- 2.8 Retirar el testigo de la mesa del cliente, colocándolo en su ubicación inicial una vez pagado el premio.
- 2.9 Recoger los cartones premiados de líneas y bingos al efectuarse el abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa para su archivo ante posibles reclamaciones o inspecciones de juego.



### **Condiciones comunes aplicables al desarrollo de las actividades profesionales**

- Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos y materiales propios de la sala de juego, tales como pantallas, ordenadores, micrófonos o bombo, se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.
- Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con el pago de premios, se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal
- Llevar a cabo la locución de los números de las bolas extraídas del bombo y el pago de los cartones premiados en salas de bingo, bajo supervisión y siguiendo los procedimientos internos establecidos
- Las actividades relativas a la locución de números se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal, en caso de presencia de clientes conflictivos
- Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, dióxido y monóxido de carbono procedentes del humo del tabaco, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido
- Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido

#### **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1767\_1: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

##### **1. Operaciones auxiliares de la sala previas al desarrollo del juego del bingo para la locución.**

- Proceso de puesta a punto del puesto de trabajo
- Proceso de inicio de sesión de bingo.
- Manejo de máquina extractora (juego de bolas, bombo y serpentín).
- Proceso de comprobación de bolas y paneles

##### **2. Operaciones de locución y pago de premios.**

- Protocolos habituales de locución de números en el juego del bingo:



- Técnicas de locución
- Velocidad de locución
- Pronunciación
- Entonación, repetición de números similares, acciones de parada, reanudación y finalización de locución.
- Protocolos habituales de pago de premios:
  - Retirada de caja de las cantidades asignadas a premios
  - Comprobación de cantidades
  - Técnicas de seguridad y manejo de operaciones monetarias
  - Formas de abono de premios habituales
  - Retirada de señalización y de cartones premiados
  - Normativa referida al pago de premios
- Protocolos de control habituales:
  - De locución de bolas
  - De interrupción de la locución
  - De marcar los números cantados
  - De recuento y abono de premios
  - Comprobación de cartones premiados

### ***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia***

- Establecimientos de juegos de azar: salas de bingo y recreativos.
- Reglamento del Juego de bingo.
- Equipamiento: testigos de premios, juego de bolas y bombo, cartones de juego, monitor de la sala de bingo, pantalla, paneles, megafonía, entre otros.  
Normativa aplicable:
  - De seguridad y prevención de riesgos laborales físicos y psicológicos en el puesto de trabajo.
  - De la Administración competente en la comunidad autónoma.
- Instrucciones recibidas.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

#### **1. En relación con la empresa:**

- 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo del establecimiento durante las operaciones de puesta a punto del puesto de trabajo, locución de números y de pago de los cartones premiados.
- 1.2 Demostrar interés y compromiso por la empresa dedicada a los juegos de azar.
- 1.3 Adaptarse a los cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Mantener el puesto de locución en orden.
- 1.5 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los medios tecnológicos implicados en la locución de números.
- 1.6 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de trabajo.
- 1.7 Sensibilizarse con el cuidado del uniforme.



- 1.8 Estar siempre atento y pendiente para cuando se cante línea o bingo.
- 1.9 Preocuparse por mantener los testigos de premio ubicados en los puntos designados después de pagar los premios de cada partida.

## 2. En relación con el entorno de trabajo:

- 2.1 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos surgidos durante las operaciones referidas a locución de números y de pago de los cartones premiados
- 2.2 Preocuparse por mantener siempre la discreción de palabra o gesto, tanto con clientes como con el equipo de trabajo.
- 2.3 Respetar a clientes, compañeros y superiores
- 2.4 No ingerir bebidas con alcohol
- 2.5 Preocuparse por comunicar inmediatamente al Jefe de Mesa cualquier queja o anomalía que se produzca
- 2.6 Mantener el rigor y la honradez profesional durante las actividades de manejo de dinero
- 2.7 Incorporarse siempre al puesto de trabajo con la máxima puntualidad.

## 3. En relación con otros aspectos:

- 1.1 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de todo el establecimiento y del equipamiento de la sala de juegos de azar.
- 1.2 Atender siempre al cliente con rapidez, amabilidad y cortesía
- 1.3 Respetar siempre a los clientes sea cual fuera su tipología
- 1.4 Preocuparse por conocer el nombre de los clientes
- 1.5 Sensibilizarse por mantener siempre la discreción de palabra o gesto
- 1.6 Demostrar educación y buenas formas en su hacer profesional

## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la UC1767\_1: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo, se tiene 1 situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar las actividades relativas a las operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo y la locución de números y pago de premios en un establecimiento de juegos de azar con una capacidad media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo.
2. Efectuar operaciones de locución.
3. Efectuar operaciones de pago de premios

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Operaciones auxiliares</i>	Revisión de: <ul style="list-style-type: none"><li>- juego de bolas, bombo y serpentín.</li><li>- paneles luminosos, paneles informativos, pantallas, ordenadores, entre otros.</li><li>- sistema de megafonía: micrófonos, altavoces.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito</i></p>
<i>Operaciones de locución</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Locución de los números pertenecientes a las bolas extraídas del bombo.</li><li>- Marcado en la pantalla del número.</li><li>- Interrupción en la locución de números.</li><li>- Anuncio por megafonía de un posible premio.</li><li>- Comprobación de la línea o el bingo premiados.</li><li>- Anuncio de finalización de partida.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Operaciones de pago de los cartones premiados</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recuento de la cantidad asignada al pago de los premios.</li><li>- Abono en efectivo de los premios a los clientes.</li><li>- Retirada del testigo de la mesa del cliente.</li><li>- Recogida de los cartones premiados de líneas y bingos.</li><li>- Entrega de los cartones premiados al jefe de mesa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa aplicable del reglamento del juego del bingo y de seguridad y prevención de riesgos laborales físicos y psicológicos</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido</i></p>



## Escala A

4	<p><i>Para efectuar las operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo en un establecimiento destinado a los juegos de azar y recreativos, comprueba la idoneidad y funcionamiento del juego de bolas, bombo y serpentín a utilizar, así como el funcionamiento de paneles luminosos, informativos, pantallas, ordenadores y micrófonos de la sala, verifica el funcionamiento del sistema de megafonía designado, y si observa alguna anomalía informa a su superior jerárquico según el procedimiento establecido.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar las operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo en un establecimiento destinado a los juegos de azar y recreativos, comprueba la idoneidad y funcionamiento del juego de bolas, bombo y serpentín a utilizar, así como el funcionamiento de paneles luminosos, informativos, pantallas, ordenadores y micrófonos de la sala, verifica el funcionamiento del sistema de megafonía designado, y si observa alguna anomalía informa a su superior jerárquico.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar las operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo en un establecimiento destinado a los juegos de azar, no comprueba la idoneidad y el funcionamiento del juego de bolas, bombo y serpentín a utilizar, ni el funcionamiento de paneles luminosos, informativos, pantallas, ordenadores y micrófonos de la sala, aunque verifica el funcionamiento del sistema de megafonía designado y si observa alguna anomalía informa a su superior jerárquico.</i></p>
1	<p><i>No efectúa las operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo en el establecimiento destinado a los juegos de azar y recreativos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## Escala B

5	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la locución de números de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juego de azar. Procede a la locución inmediata de los números pertenecientes a las bolas extraídas del bombo y visualizadas en el monitor de la sala de bingo, de forma protocolarizada en tono alto claro y cortado con un ritmo continuo y repitiendo aquellos números que puedan crear confusión. Marca en la pantalla el número cantado, detiene la locución de los números pertenecientes a las bolas extraídas una vez que el cliente ha cantado línea o bingo y comprueba que la línea o el bingo cantado son correctos.</i></p>
4	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la locución de números de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juego de azar. Procede a la locución inmediata de los números pertenecientes a las bolas extraídas del bombo y visualizadas en el monitor de la sala de bingo, de forma protocolarizada en tono alto claro y cortado con un ritmo continuo sin repetir aquellos números que puedan crear confusión. Marca en la pantalla el número cantado, detiene la locución de los números pertenecientes a</i></p>



	<p><i>las bolas extraídas una vez que el cliente ha cantado línea o bingo y comprueba que la línea o el bingo cantado son correctos.</i></p>
3	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la locución de números de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juego de azar. Procede a la locución inmediata de los números pertenecientes a las bolas extraídas del bombo y visualizadas en el monitor de la sala de bingo, de forma protocolarizada en tono bajo claro y cortado con un ritmo discontinuo sin repetir aquellos números que puedan crear confusión. Marca en la pantalla el número cantado, no detiene la locución de los números pertenecientes a las bolas extraídas una vez que el cliente ha cantado línea o bingo, aunque comprueba que la línea o el bingo cantado son correctos.</i></p>
2	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la locución de números de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juego de azar. No procede a la locución inmediata de los números pertenecientes a las bolas extraídas del bombo y visualizadas en el monitor de la sala de bingo, en tono bajo, poco claro y cortado con un ritmo discontinuo. No marca en la pantalla el número cantado, no detiene la locución de los números pertenecientes a las bolas extraídas una vez que el cliente ha cantado línea o bingo y no comprueba que la línea o el bingo cantado son correctos.</i></p>
1	<p><i>No efectúa las operaciones relativas a la a la locución de números de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juego de azar.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

### Escala C

5	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas al pago de los cartones premiados en salas de bingo. Procede al recuento de la cantidad asignada al pago de premios en presencia del cajero verificando el comprobante del mismo. Abona en efectivo los premios a los clientes afortunados una vez finalizada cada partida de bingo. Saluda cortésmente al cliente, dándole la enhorabuena y agradeciéndole su participación según el procedimiento establecido y recontando el importe en presencia del mismo, para que dé su conformidad. Retira el testigo de la mesa del cliente, colocándolo en su ubicación inicial una vez pagado el premio y recoge los cartones premiados de líneas y bingos al efectuarse el abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa. Durante el desarrollo de su actividad profesional utiliza técnicas de atención al cliente.</i></p>
4	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas al pago de los cartones premiados en salas de bingo. Procede al recuento de la cantidad asignada al pago de premios en presencia del cajero verificando el comprobante del mismo. Abona en efectivo los premios a los clientes afortunados una vez finalizada cada partida de bingo. Saluda cortésmente al cliente, agradece su participación según el procedimiento establecido y recuenta el importe en presencia del mismo, para que dé su conformidad. Retira el testigo de la mesa del cliente, colocándolo en su ubicación inicial una vez pagado el premio y recoge los cartones premiados de líneas y bingos al efectuarse el abono de los mismos,</i></p>



3	<p><i>entregándolos al jefe de mesa. Durante el desarrollo de su actividad profesional utiliza técnicas de atención al cliente.</i></p> <p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas al pago de los cartones premiados en salas de bingo. Procede al recuento de la cantidad asignada al pago de premios de los clientes afortunados en presencia del cajero verificando el comprobante del mismo. Abona en efectivo los premios a los clientes afortunados una vez finalizada cada partida de bingo. No saluda cortésmente, no da la enhorabuena ni agradece su participación al cliente según el procedimiento establecido, recontando el importe en presencia del mismo, para que dé su conformidad. No retira el testigo de la mesa del cliente, y recoge los cartones premiados de líneas y bingos al efectuarse el abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa.</i></p>
2	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas al pago de los cartones premiados en salas de bingo. No procede al recuento de la cantidad asignada al pago de premios de los clientes afortunados en presencia del cajero verificando el comprobante del mismo. Abona en efectivo los premios a los clientes afortunados una vez finalizada cada partida de bingo. No saluda cortésmente, no da la enhorabuena ni agradece su participación al cliente según el procedimiento establecido y no recuenta el importe en presencia del mismo. No retira el testigo de la mesa del cliente, y recoge los cartones premiados de líneas y bingos al efectuarse el abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa.</i></p>
1	<p><i>No ejecuta las operaciones relativas a al pago de los cartones premiados en salas de bingo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

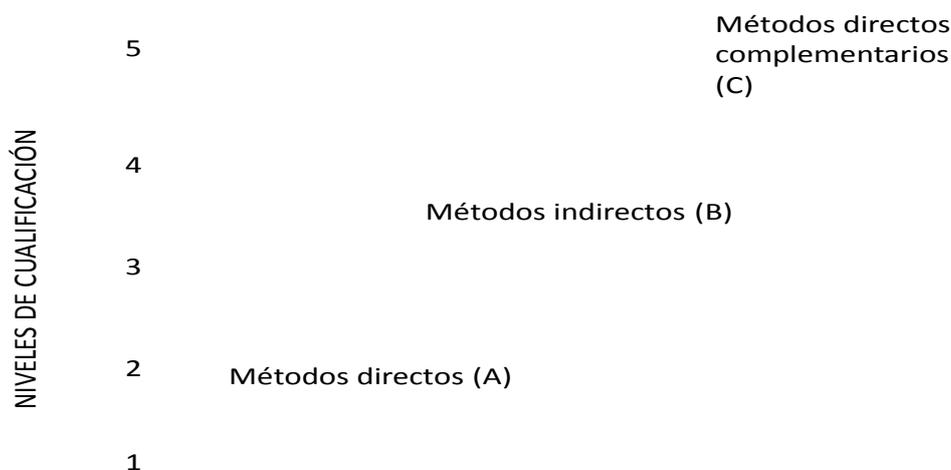
- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan



evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A)
- Observación de una situación de trabajo simulada (A)
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la locución de números y pago de premios en salas de bingo se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia



de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:



- Facilitar un periodo de tiempo razonable para que la persona candidata pueda aclimatarse y pueda usar los elementos específicos de la actividad.
  - Realizar la prueba en una sala de bingo.
  - Para el desarrollo de la SPE valorar la inclusión de un número aproximado de 5 “clientes reales” y figurar una situación de premio, pudiendo ser o no confusa.
  - Valorar la entonación de voz en la locución.
- i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes comunicativas” de la persona candidata en su ámbito profesional referidas en la UC1768\_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de “Operaciones para el juego en establecimientos de bingo”, tales como:
- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
  - Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
  - Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.
  - Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
  - Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
  - Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
  - Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.