



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

HOT540_1: Operaciones para el juego en establecimientos de bingo.

HOT541_2: Actividades para el juego en mesas de casino.

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 UC1768: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar.

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 atención y el trato con diferentes interlocutores habituales en establecimientos del sector de juegos de azar y recreativos, como salas de bingo y salones de juego o recreativos, y que se indican a continuación:

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

1. Interactuar con clientes en el ámbito de su actividad profesional en el sector de juegos de azar y recreativos, en función de las normas más habituales de los establecimientos dedicados a tal fin.

- 1.1 Transmitir una imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, ajustada a la establecida por los protocolos internos de la empresa dedicada a los juegos de azar.
- 1.2 Identificarse ante los interlocutores externos -clientes-, mostrando la imagen corporativa de la organización.
- 1.3 Comunicarse presencialmente con los clientes de establecimientos de juegos de azar, con prontitud y trato cortés, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización y seleccionando las pautas, ya sean de tipo verbal o gestual de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento de juegos de azar.
- 1.4 Transmitir información al cliente en función de las demandas por él solicitadas y vinculada al contexto del juego de azar.
- 1.5 Atender las reclamaciones presentadas por los clientes de establecimientos de juegos de azar, cumpliendo el procedimiento establecido por la empresa y respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

2. Interactuar con los miembros del equipo de trabajo en el sector de juegos de azar y recreativos, con el fin de ser eficaces durante su desempeño profesional.

- 2.1 Comunicarse con los miembros del entorno de trabajo, en casos tales como de transmisión de información u otras, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos de azar.
- 2.2 Comunicarse con los superiores del establecimiento de juegos de azar, solicitando las aclaraciones o los recursos necesarios, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos de azar.
- 2.3 Expresar las opiniones y las discrepancias críticas, si procede, a superiores jerárquicos y a otros miembros del establecimiento de juegos de azar, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.
- 2.4 Requerir la información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, a las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.
- 2.5 Transmitir los mensajes con claridad y sencillez a los miembros del equipo de trabajo, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

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 **UC1768: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar**. Estos conocimientos se

presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Interacción con clientes en el ámbito de su actividad profesional en el sector de juegos de azar y recreativos.*

- Técnicas básicas de comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.
- Protocolos de comunicación previstos por la organización:
 - canalización de consultas de clientes hacia los niveles organizativos establecidos,
 - pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público.
- Proceso de comunicación y barreras habituales en establecimientos de juegos de azar.
- Cultura de servicio y atención al cliente
- Protocolos de privacidad y confidencialidad
- Fundamentos de psicología y sociología para la detección de rasgos significativos de la personalidad aplicables al juego.
- Resolución de problemas de comunicación:
 - características de la comunicación,
 - comunicación verbal,
 - comunicación no verbal instrucciones,
 - mensajes,
 - signos y señales.
- Tipología de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos.
- Comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar.
- Imagen corporativa:
 - uniformidad,
 - comportamientos que la dañan.
- La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones:
 - quejas y reclamaciones habituales de clientes en establecimientos de juegos de azar,
 - procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones,
 - técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones,
 - escucha activa y empática,
 - asertividad,
 - resolución de conflictos, otras.
- Seguridad personal en caso de conflicto con clientes.
- Normativa aplicable de protección al consumidor.

2. *Interacción con los miembros del equipo de trabajo en el sector de juegos de azar y recreativos.*

- Técnicas de mando, de dirección de reuniones.
- Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar:
- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo:
 - el feed-back,
 - la escucha efectiva,
 - actitudes,

- comportamientos y señales de escucha,
- selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia del puesto,
- identificación de dificultades y barreras habituales en la comunicación en establecimientos de juegos de azar.
- Técnicas asertivas en situaciones de trabajo propias de establecimientos de juegos de azar.
- Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos en establecimientos de juegos de azar:
 - características e identificación,
 - tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo en establecimientos de juegos de azar,
 - conflictos, críticas y discrepancias relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional:
 - comportamientos y señales básicas,
 - identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos.

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

- Reglamento Autonómico de Juego.
- Tipos de establecimientos:
 - casinos,
 - salas de bingo,
 - salones de juego.
- Procedimientos internos
- Técnicas básicas de comunicación.
- Técnicas básicas de comunicación:
 - escucha activa, atenta y efectiva,
 - comunicación verbal,
 - comunicación no verbal: gestual, postural,
 - contextualización del mensaje.
- Comunicación adaptada a la tipología del interlocutor
- Comunicación positiva.

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. Respecto al entorno de trabajo:
 - 1.1 Actuar en el desempeño profesional de acuerdo con los protocolos de servicio.
 - 1.2 Proyectar una imagen corporativa de servicio al cliente.
 - 1.3 Ofrecer una impecable imagen personal.

- 1.4 Transmitir educación, cortesía y amabilidad de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la empresa.
- 1.5 Respetar las normas básicas de protocolo, los usos y costumbres propias de la actividad de los establecimientos de juegos de azar.
- 1.6 Seguir las pautas y protocolos de comunicación previstos por la organización.
- 1.7 Mantener pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público.
- 1.8 Cumplir los protocolos de privacidad y confidencialidad.

2. Respetto a otros aspectos:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros y subordinados.
- 2.2 Llevar a la práctica técnicas básicas de comunicación, tales como la escucha activa, atenta y efectiva; la comunicación verbal; la comunicación no verbal: gestual, postural; la contextualización del mensaje; la comunicación adaptada a la tipología del interlocutor, entre otras.
- 2.3 Mantener una actitud proactiva, evitando situaciones que incomoden al cliente.
- 2.4 Conocer técnicas básicas de negociación y de resolución de conflictos.
- 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.6 Mostrar una esmerada pulcritud en el aseo y aspecto personal.
- 2.7 Ofrecer un trato educado, amable, cortés, servicial, ágil y eficiente.
- 2.8 Prestar toda la información que el cliente precisa de forma clara, correcta y 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 “UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar”, 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 tareas propias de su desempeño profesional comunicándose con los diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Interactuar con clientes.
2. Interactuar con los miembros del equipo de trabajo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá del material, equipamiento 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 la persona 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:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Interacción con clientes</i>	- Transmisión de imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, ajustada a la establecida por los protocolos internos de la empresa. - Identificación ante los interlocutores externos. - Aplicación de los protocolos de comunicación establecidos por la organización. - Selección de las pautas, ya sean de tipo verbal o gestual, de acuerdo con el contexto y la propia actividad. - Transmisión de información al cliente, en función de las demandas por él solicitadas y vinculada al contexto del juego de azar. - Atención de las posibles reclamaciones presentadas por los clientes. <i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i>
<i>Interacción con el equipo de trabajo</i>	- Transmisión de información a los miembros del entorno de trabajo para el desempeño de la propia actuación profesional. - Solicitud de aclaraciones o de recursos necesarios ante situaciones de duda o carencias a los superiores del establecimiento. - Descripción de opiniones y discrepancias críticas a superiores jerárquicos y a otros miembros del equipo sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor. - Requerimiento de la que se tienen dudas a las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos. - Transmisión de mensajes con claridad y sencillez a los miembros del equipo de trabajo, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor. <i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i>
<i>Normativa aplicable de protección al consumidor.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>

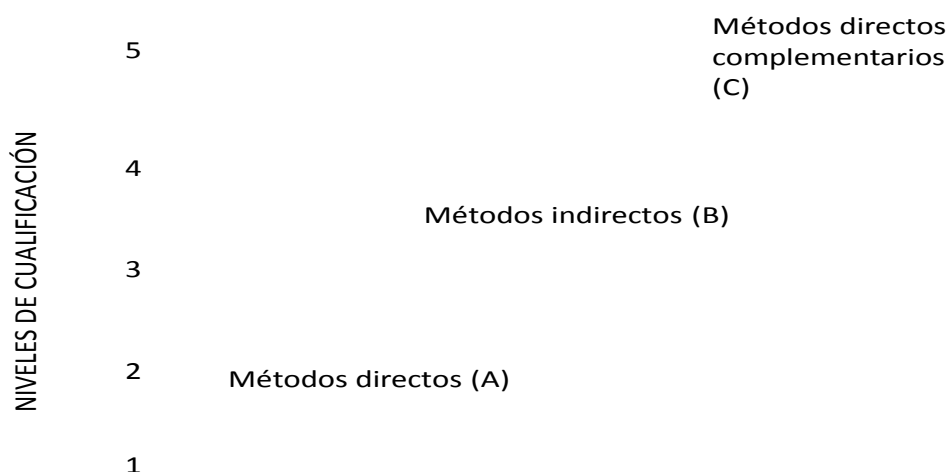
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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:

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



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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.

- Quando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en atender y tratar con diferentes interlocutores habituales en establecimientos del sector de juegos de azar y recreativos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista

estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.

- g) El ámbito de actuación en el que se desarrolla esta Situación Profesional referida a la comunicación con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar y recreativos se concreta en los siguientes tipos de establecimientos:
 - Casinos,
 - Salas de bingo,
 - Salones de juego.
- h) Se recomienda contextualizar la SPE en un entorno real y en relación al perfil profesional de la persona candidata:
 - En los casinos de juego: durante el desarrollo de partidas de juegos de mesa.
 - En las salas de bingo: durante las actividades de admisión y control de clientes, la venta de cartones y/o la locución de números y pago de premios.
- i) Para el desarrollo de la SPE se recomiendan las siguientes orientaciones:
 - Considerar un número consecutivo de supuestos clientes para la demostración de la competencia profesional de la persona candidata.
 - Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de este servicio, como podrían ser la de cliente habitual, cliente VIP, cliente nuevo, cliente frecuente, cliente exaltado o incluso disconforme, entre otros.
 - Considera que en el marco de su responsabilidad la persona candidata atienda y canalice quejas o reclamaciones presentadas por los clientes.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO

Actividades de admisión y control de venta y cobro de cartones de locución de números y pago de premios: Acciones que forman parte de la programación operativa y que tienen por finalidad proporcionar a los futuros candidatos los conocimientos necesarios para desarrollar actitudes profesionales, integrarse en el equipo y adquirir determinadas destrezas y habilidades específicas.

Actividades de evaluación: Actividades concretas con las que se evaluará a los candidatos para ver si han alcanzado los objetivos previstos.

Arqueo de caja: Recuento del dinero depositado para la caja.

Bingo:

- Sala de bingo: espacio donde se juega al bingo.
- Juego del bingo: juego de combinaciones numéricas con 90 bolas y series de cartones con 90 números.
- Premio de bingo: el primero que complete los 15 números de un cartón de juego.

Bombo: Recipiente en el que se ubican las bolas (tipo lotería).

Cartones de juego: Elemento básico para el juego de bingo, contienen 15 números que forman a su vez tres líneas de 5 números cada una.

Efectivo para la venta: Dinero que se utiliza para dar cambios.

Establecimientos de juegos de azar: Locales en los que se desarrolla alguna actividad de juegos legales como bingos, casinos o salones de juego.

Juego de bolas: 90 bolas neumáticas del número 1 al 90, homologadas para el juego del bingo.

Listado de prohibidos: Soporte informático o bien portal online facilitado por la administración competente.

Mesa de control: Espacio en el que se ubican los puestos de locutor, cajero y jefe de mesa, es el centro neurálgico de una sala de bingo.



Rango: Área o zona de trabajo.

Reglamento autonómico del juego: Reglamento por el que se regulan los juegos y condiciones de cada Comunidad Autónoma.

Serie: 6 cartones de juego que se componen de 15 números cada uno y que resultan 90 números del 1 al 90.

Serpentín: Tubo o cilindro por el cual las bolas extraídas vuelven al bombo.

Testigos de premio: Banderas, trofeos o similares que se utilizan para señalar la mesa premiada.