



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1768_1: Comunicarse en establecimientos de juegos
colectivos de dinero y azar”**

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1768_1: Comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y 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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en Comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar., y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. *Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar con el fin de conseguir la satisfacción de los mismos.*

- 1.1 La imagen personal, como el uso de cosméticos, afeitado, peinado, complementos, entre otros, se establece, ajustándola a los protocolos de comunicación internos de la empresa.
- 1.2 La presentación ante los interlocutores externos y clientes se proyecta, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la empresa.
- 1.3 Las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato a los clientes se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.
- 1.4 El comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, se atiene a la imagen de la compañía, aplicando las normas de protocolo de comunicación.
- 1.5 La postura corporal durante el desarrollo de sus funciones se ajusta a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos.
- 1.6 El servicio prestado durante todo el proceso se atiene a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

2. *Interactuar con clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales en la organización.*

- 2.1 La información rutinaria con clientes se transmite de forma presencial y a través de un trato cortés hacia los clientes, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.
- 2.2 La interacción con los clientes, de tipo verbal y/o gestual, se selecciona utilizándolos de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento, con el fin de que los parámetros de comunicación se cumplan.
- 2.3 La información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego, se transmite, cumpliendo los objetivos de comunicación fijados por la empresa, para garantizar su comprensión.
- 2.4 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada.
- 2.5 La comunicación con los clientes se adapta a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego.
- 2.6 La confidencialidad y la privacidad se mantiene ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes, actuando con discreción para garantizar el derecho de protección de datos e integridad personal.
- 2.7 Las preguntas e informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia la persona responsable, de forma que queden satisfechas.

3. Mantener comunicaciones interpersonales con la persona responsable y otros miembros del establecimiento de juegos colectivos de dinero y azar, con el fin de cumplir requerimientos en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

- 3.1 La comprensión del contenido y significado de la comunicación se confirma con los miembros del entorno de trabajo y persona responsable, como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión de información, entre otras, solicitando las aclaraciones oportunas, para cumplir con los requerimientos en su ámbito de actuación.
- 3.2 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan a la persona responsable, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.
- 3.3 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.
- 3.4 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de la persona responsable dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales de comunicación internos.

4. Atender en el marco de su responsabilidad las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes, canalizándolos según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, de forma que la normativa aplicable de protección al consumidor se cumpla.

- 4.1 Las quejas y/o reclamaciones presentadas por el cliente se atienden, adoptando una actitud y comportamiento positivos para evitar un agravamiento de la situación.
- 4.2 Las quejas y/o reclamaciones relacionadas con el juego se atienden, adoptando una posición de interés y seguridad, de forma que el acuerdo con el cliente, y los criterios establecidos por la empresa en cuanto a normativa aplicable de calidad, se cumplan.
- 4.3 Las quejas y/o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada se canalizan a la persona responsable, utilizando el procedimiento de calidad y seguridad establecido por la empresa.
- 4.4 Las quejas y/o reclamaciones se atienden siguiendo protocolos de comunicación establecidos por la empresa para respetar la normativa aplicable de protección al consumidor.
- 4.5 Las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones se desarrollan, aplicando los procedimientos internos de comunicación para garantizar la seguridad personal.

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 los elementos de la competencia del **ECP1768_1: Comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Comunicación con clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

- Tipología de clientes. Técnicas básicas de comunicación: procesos y barreras.
- Comunicación verbal y no verbal: resolución de problemas de comunicación.
- Reglas 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: 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.

2. Comunicación interna en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

- Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar: información gráfica.
- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: escucha retroactiva. 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 y soluciones. Técnicas asertivas. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos: tipos de conflictos y causas. 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. El conflicto como oportunidad de mejora.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1768_1: Comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar", se tiene una 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 comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Interaccionar con los clientes.**
- 2. Interaccionar con el equipo de trabajo.**

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- 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.

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Destreza en la interacción con los clientes.</i>	- Transmisión de imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal y como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, ajustada a la establecida por los protocolos interno de la empresa. - Identificación ante los interlocutores externos, mostrando imagen corporativa. - 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 vinculadas al contexto del juego de azar. - Atención de las posibles reclamaciones presentadas por los clientes. - Mantenimiento de la confidencialidad y la privacidad ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>

<i>Destreza en la 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. - Requerimiento de información respecto de lo que se tiene duda, a través de las persona responsable, mediante 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 está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<i>Para interaccionar con los clientes, transmite una imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal y como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, ajustada a la establecida por los protocolos interno de la empresa. Identifica ante los interlocutores externos, mostrando imagen corporativa. Aplica los protocolos de comunicación establecidos por la organización. Selecciona las pautas, ya sean de tipo verbal o gestual, de acuerdo con el contexto y la propia actividad. Transmite la información al cliente, en función de las demandas por él solicitadas y vinculadas al contexto del juego de azar. Atiende las posibles reclamaciones presentadas por los clientes. Mantiene la confidencialidad y la privacidad ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes.</i>
3	<i>Para interaccionar con los clientes, transmite una imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal y como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, ajustada a la establecida por los protocolos interno de la empresa. Identifica ante los interlocutores externos, mostrando imagen corporativa. Aplica los protocolos de comunicación establecidos por la organización. Selecciona las pautas, ya sean de tipo verbal o gestual, de acuerdo con el contexto y la propia actividad. Transmite la información al cliente, en función de las demandas por él solicitadas y vinculadas al contexto del juego de azar. Atiende las posibles reclamaciones presentadas por los clientes. Mantiene la confidencialidad y la privacidad ante</i>

	cualquier demanda o atención prestada a los clientes, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.
2	<i>Para interactuar con los clientes, transmite una imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal y como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, ajustada a la establecida por los protocolos interno de la empresa. Identifica ante los interlocutores externos, mostrando imagen corporativa. Aplica los protocolos de comunicación establecidos por la organización. Selecciona las pautas, ya sean de tipo verbal o gestual, de acuerdo con el contexto y la propia actividad. Transmite la información al cliente, en función de las demandas por él solicitadas y vinculadas al contexto del juego de azar. Atiende las posibles reclamaciones presentadas por los clientes. Mantiene la confidencialidad y la privacidad ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes.</i>
1	<i>No interacciona con los clientes.</i>

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

Escala B

4	<i>Para interactuar con el equipo de trabajo, transmite información a los miembros del entorno de trabajo para el desempeño de la propia actuación profesional. Solicita aclaraciones o recursos necesarios ante situaciones de duda o carencias a los superiores del establecimiento. Requiere información respecto de lo que se tiene duda, a través de las persona responsable, mediante los procedimientos y canales internos establecidos. Transmite mensajes con claridad y sencillez a los miembros del equipo de trabajo, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</i>
3	<i>Para interactuar con el equipo de trabajo, transmite información a los miembros del entorno de trabajo para el desempeño de la propia actuación profesional. Solicita aclaraciones o recursos necesarios ante situaciones de duda o carencias a los superiores del establecimiento. Requiere información respecto de lo que se tiene duda, a través de las persona responsable, mediante los procedimientos y canales internos establecidos. Transmite mensajes con claridad y sencillez a los miembros del equipo de trabajo, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para interactuar con el equipo de trabajo, transmite información a los miembros del entorno de trabajo para el desempeño de la propia actuación profesional. Solicita aclaraciones o recursos necesarios ante situaciones de duda o carencias a los superiores del establecimiento. Requiere información respecto de lo que se tiene duda, a través de las persona responsable, mediante los procedimientos y canales internos establecidos. Transmite mensajes con claridad y sencillez a los miembros del equipo de trabajo, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No interacciona con el equipo de trabajo.</i>

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

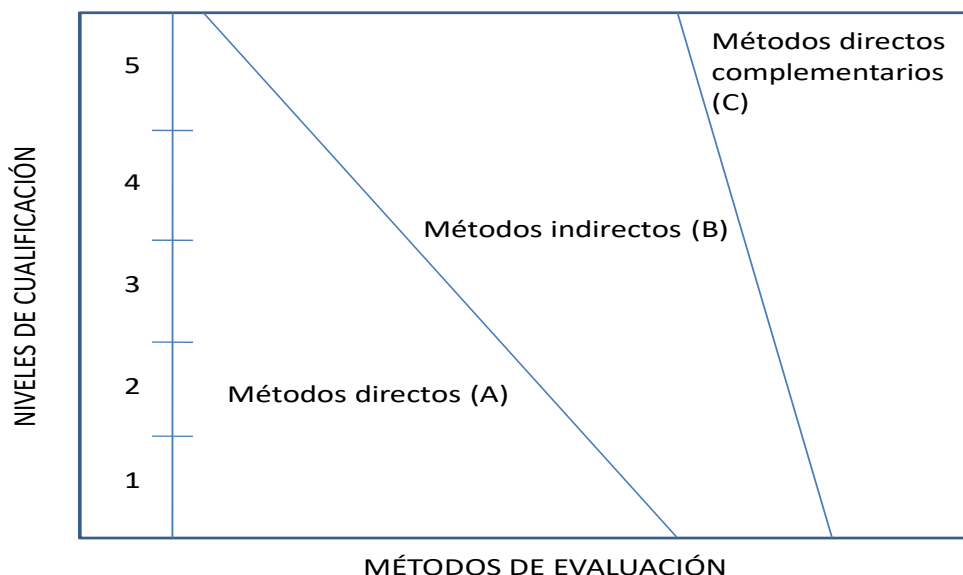
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 del estándar de competencias profesionales, 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).



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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel “1” y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias,

minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.