



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1770_2: Conducir el juego de black jack”

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 ECP1770_2: Conducir el juego de black jack.

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 Conducir el juego de Black Jack., 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. Conducir el turno de apuestas con clientela en el juego de Black Jack, verificando la transparencia de las mismas, para asegurar

que el juego se desarrolle según la normativa aplicable de casinos.

- 1.1 El turno de juego se anuncia, emitiendo con voz clara y audible la comunicación para que la clientela realice sus apuestas en el juego de Black Jack.
- 1.2 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la normativa aplicable del juego para informar, en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.
- 1.3 El anuncio del "no va más" o fin del plazo de apuestas, se emite verbalmente, con voz clara y audible, informando a la clientela que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del Black Jack para continuar con el proceso.
- 1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del Black Jack se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

2. Conducir el desarrollo de partidas del juego de Black Jack con clientela, según la normativa aplicable, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

- 2.1 Los naipes se extraen del sabot o del barajador automático de uno en uno: - Distribuyéndolos boca arriba, entre los casilleros con apuestas y para la banca, para anunciar con voz clara y audible la puntuación de la clientela y que la decisión en el juego, ya sea pedir, doblar, rendir, asegurar o plantarse, en su caso, queda facilitada. - Repartiendo los adicionales a la clientela, previa solicitud, para que el juego continúe. - Distribuyéndolos de uno en uno y boca arriba de manera que la continuidad del juego quede garantizada.
- 2.2 La puntuación de los naipes adicionales repartidos y los iniciales se calcula: - Facilitando la decisión de la clientela de plantarse o seguir jugando, con exactitud, rapidez y sin utilizar medios tecnológicos ni manuales, para que la continuidad de la partida quede garantizada. - Informando a la clientela de que su apuesta es perdedora, si la suma de la puntuación de los naipes, supera el máximo establecido por la normativa aplicable del juego, de manera que sus fichas queden retiradas al compartimento de la banca y los naipes al descartador.
- 2.3 Los naipes adicionales para la banca se extraen, sumando al inicial, hasta que la puntuación alcance el mínimo establecido por la normativa aplicable del juego para que la continuidad de la partida quede garantizada.

- 2.4 La comparación visual de las jugadas de la clientela y las de la banca se efectúa, determinando, en función de la Normativa aplicable del juego del Black Jack, si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate, para que la continuidad de la partida quede garantizada.
- 2.5 Las partidas de Black Jack se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, con el fin de que los riesgos de trampas queden minimizados.
- 2.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego como naipes dañados durante el juego, presencia de clientela conflictiva, entre otros, se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y calidad para que la continuidad del juego, integridad de la clientela y del personal queden garantizados.
- 2.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales propios del puesto, como ruido general, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

3. Pagar premios, conforme a la tabla de pagos de Black Jack, garantizando su transparencia y ejecución de la siguiente mano se desarrolle según el procedimiento interno y la normativa aplicable de casinos.

- 3.1 El importe en fichas a pagar, establecido por la tabla de pagos del juego se extrae del compartimento de la banca, pagando por igualación y/o se presenta de forma visiblemente diferenciada junto a las apuestas efectuadas por la clientela, para que la comprobación por su parte, quede facilitada.
- 3.2 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados, depositándolas en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento posterior en el cierre de la mesa.
- 3.3 Los naipes de la clientela se recogen de manera ordenada, de derecha a izquierda, colocándolos boca abajo en el descartador, para su comprobación en previsión de posibles reclamaciones.
- 3.4 Los naipes de la banca se retiran, colocándolos boca abajo en el descartador, encima de los retirados a la clientela, para facilitar su comprobación en su caso y la mano quede finalizada.
- 3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que las condiciones para la siguiente mano queden corroboradas.
- 3.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad para que la integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

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 ECP1770_2: **Conducir el juego de black jack**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Protocolos de admisión de apuestas en el juego de Black Jack

- Zonas de la mesa de juego destinadas a clientela y crupier. Personal implicado y sus funciones. Anomalías durante las apuestas y protocolos asociados. Protocolos referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos. Normativa aplicable del juego y apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia.

2. Técnicas y protocolos de conducción del juego de Black Jack

- Equipamiento y material: organización del lugar y uso del sabot. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Puntuación en función de distintas combinaciones. Personal implicado y sus funciones. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Black Jack: extracción de naipes del sabot según técnica de la mano izquierda. Iniciales: reparto de naipes iniciales según la técnica de la mano derecha y en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros y forma de exposición en escalera. Adicionales: reparto de naipes adicionales y ubicación con respecto a los iniciales. Normas en la extracción de naipes para la banca. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimiento en caso de recomposición de la jugada. Protocolos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y protocolos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Black Jack: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de naipes y fichas y su prevención. Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva. Normativa aplicable del juego.

3. Protocolos de pago de premios en Black Jack

- Personal implicado y sus funciones. Casilleros de pago de premios. Tipos de pagos en Black Jack: pago a la par, pago y tabla de pagos de Black Jack y pago de apuestas al seguro. Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, picado de fichas de la banca, pago y recogida de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por el total, reducción de apuestas en el pago y protocolos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca. Normativa aplicable de pago de juego.

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.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- 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.
- Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

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 "ECP1770_2: Conducir el juego de black jack", 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 dirigir partidas del Juego de Black Jack en un Casino de Juego. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la apertura de el turno de apuestas.
2. Conducir el desarrollo de las actividades.
3. Pagar los premios.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor en la realización de la apertura de el turno de apuestas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Anuncio del turno de juego para que los clientes realicen sus apuestas.- Comprobación de las apuestas efectuadas por los clientes.- Anuncio del "no va más".- Comunicación de las contingencias ocurridas en el juego.

	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Eficiencia en la conducción de el desarrollo de las actividades.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción de los naipes del sabot.- Cálculo de la puntuación de los naipes.- Extracción de las puntuaciones de los naipes.- Realización de la comparación visual de las jugadas de la clientela y las de la banca.- Conducción de las partidas de manera ágil.- Comunicación de las contingencias ocurridas durante la partida.- Adopción de medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Eficiencia en el pago de los premios.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción del compartimento de la banca el importe de las fichas a pagar.- Agradecimiento de las fichas propinas.- Recogida de naipes del cliente.- Retirada de los naipes de la banca.- Comprobación de el paño de juego visualmente.- Comunicación al superior jerárquico de las incidencias ocurridas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><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></p>	

Escala A

4

Para efectuar la apertura del turno de apuestas de clientes en el juego de Black Jack, anuncia el turno de juego con voz clara y audible; comprueba las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento,

	<p><i>asegurando así la transparencia de las apuestas y rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante informándole de la causa de tales modificaciones; anuncia el ¿no va más?, con voz clara y audible e informa que ha finalizado el turno de apuestas. Durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego del Black Jack utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas de clientes en el juego de Black Jack, anuncia el turno de juego con voz clara y audible; comprueba las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, asegurando así la transparencia de las apuestas y rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante informándole de la causa de tales modificaciones; anuncia el ¿no va más?, con voz clara y audible e informa que ha finalizado el turno de apuestas. Durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego del Black Jack utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional. El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas de clientes en el juego de Black Jack, anuncia el turno de juego con voz clara y audible; comprueba las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, asegurando así la transparencia de las apuestas y rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante informándole de la causa de tales modificaciones; anuncia el ¿no va más?, con voz clara y audible e informa que ha finalizado el turno de apuestas. Durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego del Black Jack utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional. El candidato comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la apertura de el turno de apuestas.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Para conducir el desarrollo de las actividades, extrae los naipes del sabot. Calcula la puntuación de los naipes y extra las puntuaciones de los mismos. Realiza la comparación visual de las jugadas de la clientela y las de la banca. Conduce las partidas de manera ágil. Comunica las contingencias ocurridas durante la partida. Adopta las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales.</i></p>
3	<p><i>Para conducir el desarrollo de las actividades, extrae los naipes del sabot. Calcula la puntuación de los naipes y extra las puntuaciones de los mismos. Realiza la comparación visual de las jugadas de la clientela y las de la banca. Conduce las partidas de manera ágil. Comunica las contingencias ocurridas durante la partida. Adopta las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales. El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>

2	<i>Para conducir el desarrollo de las actividades, extrae los naipes del sabot. Calcula la puntuación de los naipes y extra las puntuaciones de los mismos. Realiza la comparación visual de las jugadas de la clientela y las de la banca. Conduce las partidas de manera ágil. Comunica las contingencias ocurridas durante la partida. Adopta las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales. El candidato comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No conduce el desarrollo de las actividades.</i>

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

Escala C

4	<i>Para pagar los premios, extrae del compartimento de la banca, el importe de las fichas a pagar. Agradece las fichas propinas, en nombre de todos los empleados. Recoge los naipes del cliente de manera ordenada, de derecha a izquierda. Comprueba el paño de juego visualmente al término de cada mano. Comunica al superior jerárquico las incidencias ocurridas.</i>
3	<i>Para pagar los premios, extrae del compartimento de la banca, el importe de las fichas a pagar. Agradece las fichas propinas, en nombre de todos los empleados. Recoge los naipes del cliente de manera ordenada, de derecha a izquierda. Comprueba el paño de juego visualmente al término de cada mano. Comunica al superior jerárquico las incidencias ocurridas. El candidato comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para pagar los premios, extrae del compartimento de la banca, el importe de las fichas a pagar. Agradece las fichas propinas, en nombre de todos los empleados. Recoge los naipes del cliente de manera ordenada, de derecha a izquierda. Comprueba el paño de juego visualmente al término de cada mano. Comunica al superior jerárquico las incidencias ocurridas. El candidato comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No paga los premios.</i>

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

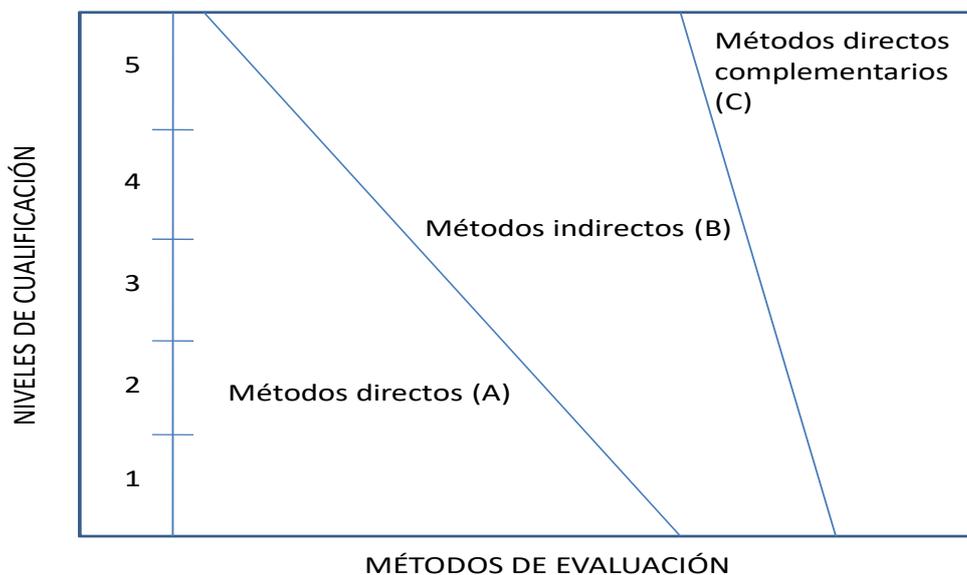
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 "2" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, 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. 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.