



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN  
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

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

**Código: HOT540\_1**

**NIVEL: 1**

**GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA  
PROFESIONAL**

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE  
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**





## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.	7
4. Guía de Evidencia de la UC1766_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de bingo.	21
5. Guía de Evidencia de la UC1767_1: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo.	37
6. Guía de Evidencia de la UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar.	53
7. Glosario de términos utilizado en Operaciones para el juego en establecimientos de bingo.	65



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.



En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.

Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.



**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.

**Cuarto.-** Cuando el candidato se someta a evaluación de competencia en las unidades de competencia UC1765, UC1766 y UC1767, que contienen, como condición necesaria del desarrollo de la actividad profesional, intercambiar información operativa en actividades rutinarias relacionadas con el juego del bingo, se integrarán los aspectos recogidos en la UC1768\_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar a efectos de someter al candidato a situaciones profesionales de evaluación significativas del conjunto.



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

**“UC1765\_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES PARA EL JUEGO EN 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 UC1765\_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes 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 el proceso de admisión y control de clientes en los establecimientos de juegos de azar, y que se indican a continuación:





**1. Efectuar operaciones pautadas de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar, utilizando medios y programas informáticos específicos de la actividad.**

- 1.1 Poner a punto el puesto de trabajo del mostrador de admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar, antes de la apertura de la sala.
- 1.2 Actualizar el listado de clientes que tienen prohibido el acceso a la sala de juego, antes de la apertura del establecimiento y de acuerdo a los archivos facilitados por la Administración competente.
- 1.3 Solicitar al cliente su documento de identificación personal cuando acceda a la sala de juego, introduciendo en el sistema informático el número del documento acreditativo y verificando si el número introducido no figura en el listado de prohibidos facilitado por la Administración competente.
- 1.4 Verificar la existencia de la ficha de cliente en las bases de datos informáticas del establecimiento de juego de azar, cotejando los datos aportados por el documento de identificación personal y según las instrucciones recibidas.
- 1.5 Registrar los datos del cliente, actualizando así la base de datos una vez comprobada la ausencia de ficha abierta en la aplicación informática del establecimiento.
- 1.6 Informar verbalmente, en su caso, al cliente sobre la autorización o denegación de acceso:
  - siguiendo el procedimiento establecido por el protocolo interno,
  - consultando la ficha de cliente,
  - devolviéndole su documento de identidad una vez comprobada o introducida su ficha en la base de datos del establecimiento.
- 1.7 Comunicar al jefe de sala o superior jerárquico equivalente las reclamaciones o incidentes producidos por clientes a los que se ha denegado su acceso al establecimiento de juego, inmediatamente y en previsión de un agravamiento de la situación.
- 1.8 Comunicar las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, con prontitud, al superior jerárquico para su subsanación.

**2. Ejecutar operaciones de venta/cobro de entradas y arqueo de caja en establecimientos de juegos de azar y/o recreativos, bajo supervisión y siguiendo el procedimiento interno.**

- 2.1 Vender, si fuera necesario, entrada de acceso al establecimiento de juegos de azar y/o recreativos, siguiendo el procedimiento interno de la empresa atendiendo cortésmente al cliente.
- 2.2 Cobrar la entrada al establecimiento, aceptando los medios de pago establecidos por la empresa y utilizando los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques.
- 2.3 Entregar el cambio de efectivo, en caso necesario, al cliente verificando su exactitud y facilitando la comprobación del mismo.
- 2.4 Entregar la entrada del establecimiento al cliente, informando acerca de los servicios a que da derecho su pago.
- 2.5 Efectuar el arqueo de caja al principio y al final de la jornada, bajo supervisión y aplicando las normas de seguridad establecidas internamente por la empresa.

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



- 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, 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.
- Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con la admisión y control de clientes, se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.
- La utilización de las bases de datos de los clientes se realiza respetando la legislación vigente relativa a protección de datos personales.
- Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos informáticos se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

## **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 UC1765\_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

### ***1. Operaciones pautadas de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar, utilizando medios y programas informáticos específicos de la actividad.***

- Proceso de puesta a punto del puesto de trabajo.
- Medios y programas informáticos específicos de la actividad:
  - ordenadores,
  - impresoras,
  - escáner ,
  - programas informáticos de base de datos,
  - y otros periféricos.
- Medios de comunicación habituales de la actividad profesional:
  - teléfono,
  - fax,
  - correo electrónico,
  - internet,
  - entre otros.
- Normativa aplicable:
  - Reglamento de juego del bingo.
  - Clientes con acceso prohibido.
  - Protección de datos personales.
  - Protección al consumidor y usuario.
  - Seguridad y prevención de riesgos laborales físicos y psicológicos en el puesto de trabajo.

### ***2. Operaciones de venta y cobro de entradas y arqueo de caja en establecimientos de juegos de azar y/o recreativos.***

- Proceso de arqueo de apertura de fondo.
- Proceso de venta y cobro de entradas.



- Medios de comunicación:
  - teléfono
  - fax,
  - datafono,
  - expendedora de tiques,
  - internet,
  - correo electrónico,
  - dinero,
  - fichas,
  - entre otros.
- Proceso de relevo de puesto.
- Proceso de cierre y arqueo de fondo.

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

- Salas de bingo y/o recreativos.
- Reglamento del Juego de bingo.
- Instrucciones recibidas.
- Administración competente.
- Procedimiento interno.

**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 Demostrar interés y compromiso por la empresa dedicada a los juegos de azar.
- 1.2 Adaptarse a los cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Mantener el área de trabajo en orden.
- 1.4 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de trabajo.
- 1.5 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos surgidos durante las operaciones referidas al cobro y control de acceso al establecimiento
- 1.6 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los medios informáticos, tecnológicos y de comunicación implicados en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.
- 1.7 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo del establecimiento durante las operaciones de control y admisión de clientes
- 1.8 Sensibilizarse con el cuidado del uniforme.

2. En relación con el trato con el cliente:

- 2.1 Respetar a los clientes, sea cual sea su tipología.
- 2.2 Demostrar educación y buenas formas en su hacer profesional.
- 2.3 Preocuparse por conocer el nombre de los clientes asiduos y aprender los nombres de los nuevos.
- 2.4 Sensibilizarse por mantener siempre la discreción de palabra o gesto.



- 2.5 Preocuparse por guardar la confidencialidad con los datos de clientes y empresa.
- 2.6 Atender con rapidez, amabilidad y cortesía al cliente.
- 2.7 Mostrar deferencia hacia el cliente, levantándose del asiento de su puesto de trabajo durante la interacción.
- 2.8 Preocuparse por conocer los gustos y actitudes de los clientes.
- 2.9 Evitar siempre hablar de uno mismo.

## **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 “UC1765\_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de 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 ejecutar las operaciones auxiliares para el inicio de la actividad del juego de bingo en un establecimiento dedicado a los juegos de azar con un aforo de capacidad media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar operaciones de admisión y control de clientes.
2. Ejecutar operaciones de venta y cobro de entradas.
3. Efectuar el arqueo de caja.



**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 de admisión y control de clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Puesta a punto de las aplicaciones informáticas específicas</li><li>- Puesta a punto del puesto de trabajo</li><li>- Uso y manejo de los sistemas informáticos</li><li>- Actualización del listado de prohibidos</li><li>- Registro de datos del cliente</li><li>- Uso de técnicas de comunicación</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>



<i>Operaciones de venta y cobro de entradas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uso de los medios tecnológicos, tales como datáfono o expendedora de tiques, entre otros</li><li>- Uso y manejo de los sistemas informáticos específicos</li><li>- Entrega de cambio de efectivo</li><li>- Entrega de entrada al establecimiento</li><li>- Uso de técnicas de comunicación</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Arqueo de caja.</i>	<p>Ejecución de procedimientos habituales para:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arqueo de apertura de fondo</li><li>- Arqueo por relevo de puesto</li><li>- Arqueo de cierre de fondo</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 de protección de datos personales</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</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

5	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar, sigue las instrucciones recibidas para efectuar la puesta a punto del puesto de trabajo y de las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, utiliza los sistemas informáticos para actualizar el listado de prohibidos de acuerdo con los archivos facilitados por la Administración competente, registra los datos del cliente y durante el desarrollo de la actividad utiliza técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación.</i></p>
4	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar, sigue las instrucciones recibidas para efectuar la puesta a punto del puesto de trabajo y de las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, utiliza los sistemas informáticos para actualizar el listado de prohibidos de acuerdo con los archivos facilitados por la Administración competente, registra los datos del cliente y durante el desarrollo de la actividad utiliza técnicas básicas de comunicación.</i></p>
3	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar, no sigue las instrucciones recibidas para efectuar la puesta a punto del puesto de trabajo y de las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, no utiliza los sistemas informáticos para actualizar el listado de prohibidos de acuerdo con los archivos facilitados por la Administración competente y tampoco registra los datos del cliente y durante el desarrollo de la actividad utiliza técnicas básicas de comunicación.</i></p>
2	<p><i>Para llevar a cabo las operaciones de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar, no sigue las instrucciones recibidas para efectuar la puesta a punto del puesto de trabajo y de las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, no utiliza los sistemas informáticos para actualizar el listado de prohibidos de acuerdo con los archivos facilitados por la Administración competente y tampoco registra los datos del cliente; durante el desarrollo de la actividad no utiliza técnicas básicas de comunicación.</i></p>
1	<p><i>No lleva a cabo las operaciones propias de admisión y control de clientes en el establecimiento dedicado a los juegos de azar.</i></p>

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

## Escala B

5	<i>Para llevar a cabo las operaciones de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos, sigue las instrucciones recibidas, utiliza los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques, maneja las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, entrega los cambios en efectivo al cliente verificando su exactitud, le entrega la entrada e informa acerca de los servicios a que da derecho su pago utilizando técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación y finalmente ejecuta todas las operaciones sin demora y con seguridad.</i>
4	<i>Para llevar a cabo las operaciones de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos, sigue las instrucciones recibidas, utiliza los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques, maneja las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, entrega los cambios en efectivo al cliente verificando su exactitud, le entrega la entrada e informa acerca de los servicios a que da derecho su pago utilizando técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación.</i>
3	<i>Para llevar a cabo las operaciones de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos, sigue las instrucciones recibidas, no utiliza los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques, no maneja las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, entrega los cambios en efectivo al cliente verificando su exactitud, le entrega la entrada e informa acerca de los servicios a que da derecho su pago utilizando técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación.</i>
2	<i>Para llevar a cabo las operaciones de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos, sigue las instrucciones recibidas, no utiliza los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques, no maneja las aplicaciones informáticas específicas de la actividad, entrega los cambios en efectivo al cliente verificando su exactitud, le entrega la entrada pero no utiliza técnicas y habilidades sociales como herramientas de comunicación para .informarle acerca de los servicios a que da derecho su pago.</i>
1	<i>No lleva a cabo las operaciones propias de venta y cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar y/ o recreativos.</i>

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.

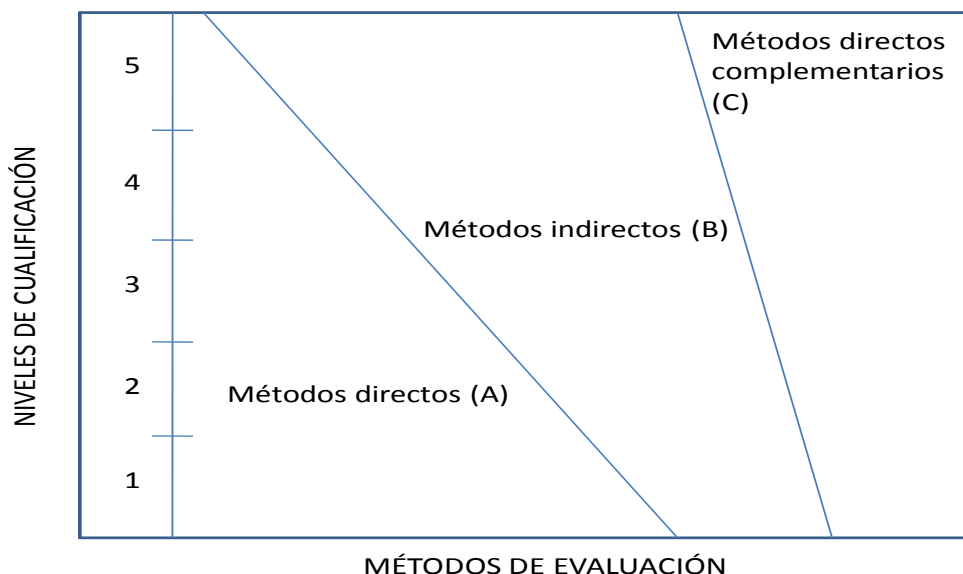




## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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:

- 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 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 efectuar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar, 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 programas o soportes informáticos específicos.
  - Para el desarrollo de la SPE valorar la inclusión de “clientes reales” que demuestren tipologías concretas como podrían ser la de cliente habitual, cliente VIP, cliente nuevo, cliente frecuente, cliente sin identificación y con pretensiones de entrar a la sala, entre otras.
- 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.



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

**“UC1766\_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego 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 UC1766\_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala 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 efectuar las operaciones auxiliares del proceso de venta y cobro de cartones del juego de bingo en los establecimientos de juegos de azar, y que se indican a continuación:

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

- 1. Ejecutar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala previas al desarrollo del juego de bingo, bajo supervisión y siguiendo el procedimiento establecido.***



- 1.1 Proporcionar, al inicio de la partida, rotuladores a los clientes para tachar o marcar de forma indeleble los números en los cartones de juego en salas de bingo, revisando su estado correcto y su ubicación en los porta rotuladores en las mesas de la sala.
- 1.2 Ubicar, en los lugares de la sala predeterminados por la empresa, los marcadores o testigos de premio que identifican la mesa donde se encuentra el cliente que ha cantado bingo o línea, disponiendo fácilmente de ellos durante el juego y facilitando así el desarrollo del juego con agilidad, eficacia y transparencia.
- 1.3 Comprobar el funcionamiento de las señales acústicas de la zona destinada a los vendedores, para el buen desarrollo de la jornada, informando a su superior jerárquico en caso de posible disfunción.
- 1.4 Solicitar al cajero en la mesa de control la provisión de efectivo para la venta de cartones al principio de la jornada laboral, liquidando su venta al final de la misma, bajo supervisión y siguiendo los procedimientos establecidos.
- 1.5 Comprobar las tarjetas para señalar cambios pendientes de pago a clientes, en cuanto a su clase, número y disponibilidad.
- 1.6 Solicitar a los clientes de las diferentes zonas de la sala el número de cartones que desean jugar, efectuando la provisión de cartones para la primera partida.
- 1.7 Solicitar a la mesa de control los cartones para la primera partida por series completas.

**2. Ejecutar las operaciones de cobro y venta de cartones durante el desarrollo del juego de bingo, según procedimiento establecido, bajo supervisión y según los objetivos comerciales de la empresa.**

- 2.1 Retirar, si hubiera, los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes, con prontitud, evitando así posibles fraudes y eliminándolos en el lugar dispuesto por la empresa.
- 2.2 Ofrecer los cartones de juego para la venta según numeración correlativa, cumpliendo con el reglamento del juego del bingo y garantizando la transparencia del mismo.
- 2.3 Vender los cartones de juego en la propia mesa por orden de acomodación de los clientes, comprobando que todos los clientes de la zona de venta asignada han sido atendidos, a un ritmo que permita realizar el número de partidas óptimo establecido por la empresa y en función de la afluencia de clientes.
- 2.4 Ofrecer a los clientes, a otros vendedores o al vendedor de cierre los cartones no vendidos en una primera vuelta, procurando la venta de la totalidad de los cartones antes del inicio de una nueva partida.
- 2.5 Solicitar verbalmente los cartones que faltan durante la venta al vendedor de cierre, en caso de que los clientes deseen jugar más unidades.
- 2.6 Cobrar los cartones de juego a los clientes, en el acto y en efectivo, al precio unitario establecido por la legislación vigente, bajo supervisión y de forma que se cumplan los objetivos comerciales de la empresa.
- 2.7 Marcar con las tarjetas correspondientes los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes, devolviendo el efectivo durante la partida en curso.
- 2.8 Comunicar a la mesa de control el número de cierre de los cartones correspondiente al último cartón vendido, una vez atendidas todas y cada una de las zonas para que el jefe de mesa anuncie los cartones vendidos, los premios y el comienzo de la partida.
- 2.9 Iniciar la venta de cartones de la siguiente partida dando por finalizada la partida actual, una vez verificado que el bingo cantado por el cliente es correcto.
- 2.10 Liquidar la recaudación producto de la venta de cartones de cada partida al cajero para que proceda a su distribución entre premios y caja, una vez se



haya cantado la primera línea o líneas, verificado que son pertinentes, bajo supervisión y cumpliendo el reglamento vigente del juego del bingo.

**3. Efectuar las operaciones propias del desarrollo del juego en la sala de bingo, bajo supervisión, con agilidad, eficacia y transparencia.**

- 3.1 Solicitar al cajero el efectivo para cambios, en función de las monedas de cambio establecidas internamente y el cambio sobrante.
- 3.2 Solicitar al cajero los cambios pendientes de pago a los clientes, según el número y el importe de las tarjetas entregadas.
- 3.3 Solicitar a la mesa de control la venta de los cartones por series completas para la siguiente partida, indicando el aumento o disminución de los cartones y según los cartones vendidos en la partida anterior y el número de clientes presentes en la sala.
- 3.4 Devolver los cambios pendientes de pago a los clientes antes del término de la partida, recogiendo las tarjetas marcadoras para saldar la deuda contraída por el cliente.
- 3.5 Interrumpir la jugada en el momento que el cliente cante un premio, mediante señales acústicas, tales como timbres o repetición en voz alta del premio para detener la locución de las bolas.
- 3.6 Solicitar el cartón de juego del cliente que canta línea, comprobando su número de serie, comunicándolo verbalmente a la mesa de control y al jefe de mesa para su verificación.
- 3.7 Solicitar el cartón de juego del cliente que canta bingo, comprobando su número de serie, comunicándolo verbalmente a la mesa de control y al jefe de mesa para su verificación.
- 3.8 Marcar con el testigo la mesa donde se encuentra el cliente afortunado con el bingo premiado, devolviendo el cartón al cliente para que pueda cobrar el premio.

**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 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 la venta y el cobro de cartones se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.
- 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, 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 UC1766\_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

- Proceso de puesta a punto del puesto de trabajo.
- Proceso de inicio de sesión de bingo.
- Manejo de señales acústicas, testigos de premio, tarjetas de cambio, entre otras.

### **2. Operaciones de cobro y venta de cartones durante el desarrollo del juego de bingo.**

- Normativa referida a la venta de cartones de bingo
- Protocolos de actuación habituales:
  - Venta de cartones
  - Cobro de cartones
  - Liquidación de ventas de cartones
- Técnicas básicas de: Venta de cartones.
- Manejo de cartones y efectivo para cambio.
- Manejo de cartera para efectivo, tarjetas de cambio y cartones usados:
  - De brazo
  - De cinturón

### **3. Operaciones propias del desarrollo del juego en la sala de bingo.**

- Normativa referida al control de zonas durante el desarrollo del juego del bingo.
- Protocolos de control habituales:
  - Control de la zona de venta
  - Interrupción de jugadas
  - Interrupción de locución
  - Comprobación de cartones premiados
  - Señalización de mesas con cartones premiados.
- Proceso de liquidación al cajero la recaudación producto de la venta de cartones.
- Proceso de devolución de cambio a clientes.
- Proceso de señalización de premios y verificación de cartones premiados

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

- Salas de bingo.
- Reglamento del Juego de bingo.
- Administración competente: Comunidad Autónoma.
- Instrucciones recibidas.



- Procedimiento interno de la empresa.
- Normativa aplicable:
  - De protección al consumidor.
  - De seguridad y prevención de riesgos laborales físicos y psicológicos en el puesto de trabajo.

### **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 deberá:**

- 1.1 Ejecutar escrupulosamente las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo del establecimiento durante las operaciones de puesta a punto del puesto de trabajo, venta y cobro de cartones y de liquidación al cajero.
- 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 área de trabajo en orden.
- 1.5 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de trabajo.
- 1.6 Presentarse debidamente uniformado al puesto de trabajo.
- 1.7 Guardar confidencialidad con los datos de la empresa y de los clientes.
- 1.8 Estar siempre atento y pendiente del rango o zona asignada.

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

- 2.1 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos surgidos durante las operaciones referidas a la venta y cobro de cartones.
- 2.2 Preocuparse por mantener siempre la discreción de palabra o gesto.
- 2.3 Respetar a clientes, compañeros y superiores.
- 2.4 Minimizar situaciones de riesgo comunicando inmediatamente al Jefe de sala cualquier queja o anomalía que se produzca.
- 2.5 Incorporarse siempre al puesto de trabajo con la máxima puntualidad.

#### **3. En relación con otros aspectos:**

- 3.1 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento del material y de las instalaciones del establecimiento.
- 3.2 Atender siempre al cliente con rapidez, amabilidad y cortesía sea cual sea la tipología a la que pertenezca.

## **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 “UC1766\_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo”. Se tiene una situación profesional/es de evaluación y se concreta/n 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 operaciones relativas al desarrollo del juego de bingo en un establecimiento dedicado a los juegos de azar con un aforo de capacidad media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala.
2. Efectuar operaciones de venta y cobro de cartones.
3. Liquidar la recaudación de la venta de cartones

#### ***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 de acondicionamiento de la sala</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión del estado y de la ubicación de los rotuladores.</li><li>- Ubicación de los marcadores o testigos de premio.</li><li>- Comprobación del funcionamiento de las señales acústicas.</li><li>- Solicitud de la provisión de efectivo para la venta de cartones.</li><li>- Comprobación de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes.</li><li>- Previsión de cartones para la primera partida.</li><li>- Solicitud de cartones para la primera partida.</li><li>- Liquidación de la venta.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Operaciones de venta y cobro de cartones</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Retirada, si hubiera, de los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes.</li><li>- Ofrecimiento de los cartones de juego.</li><li>- Venta de los cartones de juego.</li><li>- Nuevo ofrecimiento de los cartones no vendidos en una primera vuelta.</li><li>- Solicitud al vendedor de cierre de los cartones que puedan faltar durante la venta.</li><li>- Cobro de los cartones de juego.</li><li>- Marcaje de los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes con las tarjetas correspondientes.</li><li>- Devolución del efectivo durante la partida en curso.</li><li>- Uso de técnicas de comunicación y habilidades sociales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Liquidación de la recaudación producto de la venta de cartones</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitud del efectivo para cambios.</li><li>- Solicitud de los cambios pendientes de pago.</li><li>- Solicitud de los cartones para la siguiente partida.</li><li>- Devolución de los cambios pendientes de pago a</li></ul>



	<p>los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Interrupción de la jugada en el momento que el cliente cante un premio.</li><li>- Verificación del cartón con línea premiada.</li><li>- Verificación del cartón con bingo premiado.</li><li>- Señalización de la mesa donde se encuentra el cliente afortunado con el bingo premiado.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa aplicable de protección de datos personales</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



## Escala A

5	<i>Para efectuar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juegos de azar, revisa el estado y la ubicación de los rotuladores y de los marcadores o testigos de premio, comprueba el funcionamiento de las señales acústicas, solicita la provisión de efectivo para la venta de cartones, asegura la disponibilidad de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes, efectúa la solicitud de cartones por series completas para la primera partida y finalmente ejecuta la liquidación de la venta.</i>
4	<i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juegos de azar, revisa el estado y la ubicación de los rotuladores y de los marcadores o testigos de premio, comprueba el funcionamiento de las señales acústicas, solicita la provisión de efectivo para la venta de cartones, asegura la disponibilidad de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes, efectúa la solicitud de cartones para la primera partida y finalmente ejecuta la liquidación de la venta.</i>
3	<i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juegos de azar, no revisa el estado y la ubicación de los rotuladores y de los marcadores o testigos de premio, comprueba el funcionamiento de las señales acústicas, no solicita la provisión de efectivo para la venta de cartones, asegura la disponibilidad de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes, efectúa la solicitud de cartones - para la primera partida y finalmente no ejecuta la liquidación de la venta.</i>
2	<i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juegos de azar, no revisa el estado y la ubicación de los rotuladores y de los marcadores o testigos de premio, no comprueba el funcionamiento de las señales acústicas, no solicita la provisión de efectivo para la venta de cartones, asegura la disponibilidad de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes, efectúa la solicitud de cartones para la primera partida y finalmente no ejecuta la liquidación de la venta.</i>
1	<i>No efectúa las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo,</i>

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



## Escala B

4	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la venta y cobro de cartones para el juego de bingo en el establecimiento de juego de azar, retira, si hubiera, los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes, ofrece los cartones de juego según su numeración correlativa, efectúa una segunda vuelta para vender los cartones sobrantes, solicita al vendedor de cierre los cartones que pudieran faltar durante la venta, efectúa el cobro de los cartones vendidos, marca los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes con las tarjetas correspondientes, devuelve el efectivo durante la partida en curso y utiliza técnicas básicas de comunicación con los clientes y el equipo de trabajo.</i></p>
3	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la venta y cobro de cartones para el juego de bingo en el establecimiento de juego de azar, retira, si hubiera, los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes, ofrece los cartones de juego según su numeración correlativa, siempre efectúa una segunda vuelta para vender los cartones sobrantes, solicita al vendedor de cierre los cartones que pudieran faltar durante la venta, efectúa el cobro de los cartones vendidos, marca los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes con las tarjetas correspondientes, devuelve el efectivo y utiliza técnicas básicas de comunicación con los clientes y con el equipo de trabajo.</i></p>
2	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la venta y cobro de cartones para el juego de bingo en el establecimiento de juego de azar, no retira, si hubiera, los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes, ofrece los cartones de juego según su numeración correlativa, no efectúa una segunda vuelta para vender los cartones sobrantes, solicita al vendedor de cierre los cartones que pudieran faltar durante la venta, no efectúa el cobro de los cartones vendidos en el momento, marca los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes con las tarjetas correspondientes, devuelve el efectivo y utiliza técnicas básicas de comunicación con los clientes y con el equipo de trabajo.</i></p>
1	<p><i>No efectúa las operaciones relativas a la venta y cobro de cartones para el 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 3 de la escala.



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

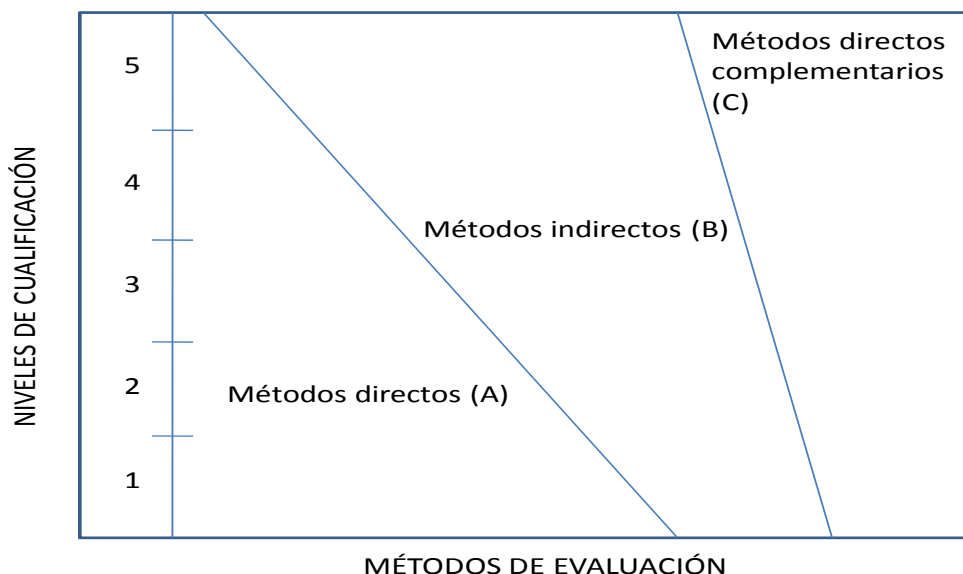
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

- 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 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 efectuar las operaciones auxiliares del proceso de venta y cobro de cartones del juego de bingo en los establecimientos de juegos de azar, 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.
- Valorar la inclusión de “clientes reales” que representen tipologías concretas como podrían ser la de cliente habitual, cliente VIP, cliente frecuente, entre otras.
- Valorar la velocidad de cálculo mental al desarrollar la operación de venta de cartones.

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.



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN  
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES



## **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:
- 3.1 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de todo el establecimiento y del equipamiento de la sala de juegos de azar.
  - 3.2 Atender siempre al cliente con rapidez, amabilidad y cortesía
  - 3.3 Respetar siempre a los clientes sea cual fuera su tipología
  - 3.4 Preocuparse por conocer el nombre de los clientes
  - 3.5 Sensibilizarse por mantener siempre la discreción de palabra o gesto
  - 3.6 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	<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>
3	<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>
2	<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>
1	<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>

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 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 re cuenta 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>
3	<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 re cuenta 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

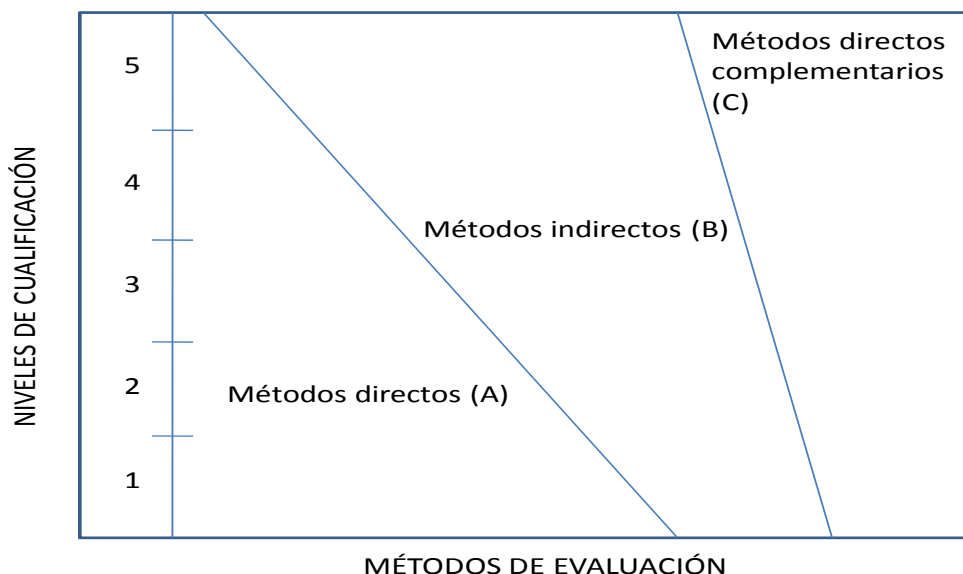
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

- 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 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.





## **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.

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES PARA EL JUEGO 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 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. Respecto 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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Interacción con clientes</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Identificación ante los interlocutores externos.</li><li>- Aplicación de los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</li><li>- Selección de las pautas, ya sean de tipo verbal o gestual, de acuerdo con el contexto y la propia actividad.</li><li>- Transmisión de información al cliente, en función de las demandas por él solicitadas y vinculada al contexto del juego de azar.</li><li>- Atención de las posibles reclamaciones presentadas por los clientes.</li></ul> <p><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></p>



<i>Interacción con el equipo de trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Transmisión de información a los miembros del entorno de trabajo para el desempeño de la propia actuación profesional.</li><li>- Solicitud de aclaraciones o de recursos necesarios ante situaciones de duda o carencias a los superiores del establecimiento.</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li><li>- Transmisión de mensajes con claridad y sencillez a los miembros del equipo de trabajo, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</li></ul> <p><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></p>
<i>Normativa aplicable de protección al consumidor.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

## 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

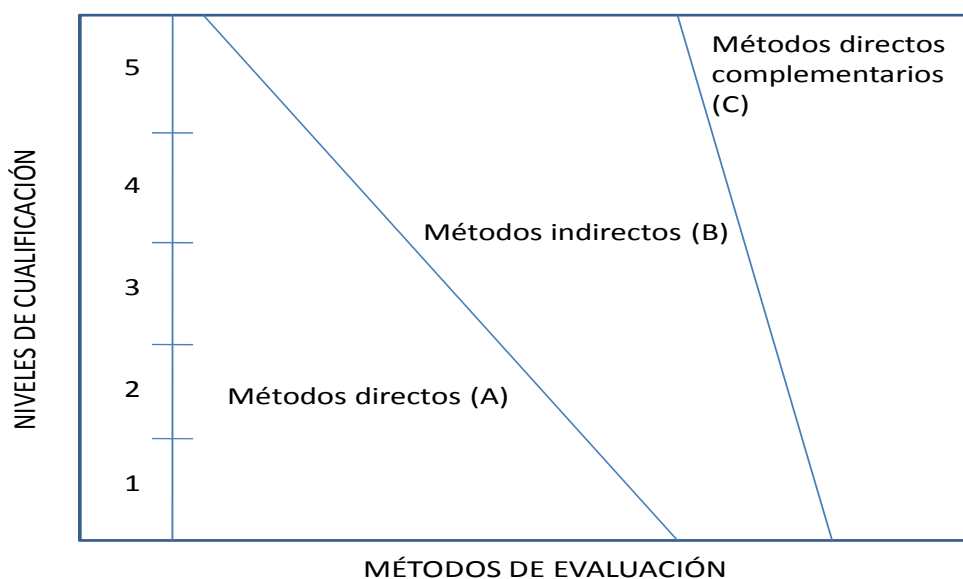
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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).



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 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.

- o) 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.

- p) 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.
- q) 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.
- r) Para el desarrollo de la SPE se recomiendan las siguientes orientaciones:
- Considerar un número consecuente 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 atiende y canaliza 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.