



**Asociación Española de empresarios  
de salones de juego y recreativos**

# **Informe semestral enero-junio 2022**

---

**Plan de Formación Continua  
para empleados de salones de juego**

# Introducción

Una vez transcurridos los primeros meses desde el lanzamiento del plan de Formación Anesar, llega el momento de analizar los datos, ver la evolución del modelo y detectar áreas de mejora para avanzar con pie firme durante el próximo semestre.

El Plan de Formación de Anesar comenzó su andadura oficial en febrero de 2022, tras la realización de una prueba piloto con formación real para empleados de Salones de Juego y responsables territoriales para tener una validación de la operativa y funcionalidades de la plataforma, los contenidos y las funcionalidades operativas en Enero 2022

La formación de trabajadores se integra en las acciones de RSC y juego responsable llevadas a cabo por ANESAR y de las asociaciones de salones, dentro de la visión integradora en las que se trabaja, y que comprende cuatro áreas:

## 1. EMPRESAS    2. CLIENTES    3. EMPLEADOS    4. SOCIEDAD



Los cinco principios orientadores del plan de Formación de Anesar son:

### 1. FACILITAR LA FORMACION DE LOS EMPLEADOS SIN PERTURBAR LA ACTIVIDAD:

### 2. FACILITAR A LOS EMPLEADOS EL ACCESO A LA FORMACIÓN:

El modelo 24/7/365 de la Formación Anesar, junto con el acceso multicanal facilita la realización del curso por los empleados a la hora y el lugar que mejor les convenga.

### 3. ENFOQUE PRÁCTICO: CENTRAR LOS CONCEPTOS.

Huimos de una formación excesivamente ortodoxa y priorizamos facilitar la asunción de conceptos básicos por parte de los empleados. Queremos ofrecer una formación útil y práctica para nuestros empleados.

### 4. HOMOGENEIZAR LOS CONTENIDOS:

Queremos que todos los trabajadores puedan tener acceso a los conocimientos básicos de su puesto de trabajo, cualquiera que sea el nivel cultural de partida de cada individuo, y sea cual sea el territorio en el que desarrollan su actividad.

### 5. FORMACIÓN CONTINUA

Queremos introducir el concepto de Formación a lo largo de toda la vida laboral de nuestros empleados. La idea objetivo es que todos los empleados de los salones realicen al menos una actividad formativa al año.

En base a estos cinco principios orientadores y teniendo presente en todo momento el Objetivo Primario del plan de formación de Anesar , que consiste en invertir en el desarrollo de nuestro mayor activo: **NUESTROS EMPLEADOS**, fuimos definiendo las **IDEAS BASE** del **PLAN DE FORMACIÓN** y los requisitos de la plataforma Técnica que diera respuesta a nuestras necesidades:



En base a estos principios orientadores, definimos los medios técnicos y humanos para poner en marcha el proyecto.

- Disponemos de una Plataforma de Impartición y Gestión de la Formación que cumple con los requisitos exigidos y disponemos de los medios humanos para la difusión y mantenimiento del sistema.
- Hemos organizado la Formación de los Empleados de los Salones de Juego apoyándonos en las Asociaciones de Empresas Operadoras de Salones de Juego de cada Comunidad Autónoma, para a través de ellas, por capilaridad, poder llegar a todos y cada uno de los empleados de los salones de juego de cada CC.AA.

**PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA**

**ANESAR**

FORMACIÓN ANESAR

Plan de formación continua para trabajadores de salones de juego

SAREIBA, SATUCAL, ANESAR, ANESAR TV, A.S.E., Aespa, ANESAR ANDALUCÍA, ANESAR LA RIOJA, ANESAR NAVARRA, DIFESA

## PARTIMOS CON DOS CURSOS PARA 2022

**1** **ATENCIÓN  
AL CLIENTE  
EN SALONES  
DE JUEGO**

**2** **BUENAS  
PRÁCTICAS  
DE JUEGO  
RESPONSABLE**

# ÁREA FORMATIVA 1

## BUENAS PRÁCTICAS DE JUEGO RESPONSABLE EN SALONES DE JUEGO

DESTACADO

### FORMACIÓN ANESAR



#### OBJETIVOS

Este programa tiene como objetivo fomentar el juego saludable y responsable, así como informar acerca de los síntomas de conductas de juego problemáticas.



#### DETECTAR

Pautas que pudieran conllevar un posible problema con un juego no saludable.



#### ACTUAR

Ante determinados comportamientos que pudieran resultar problemáticos y ante determinadas situaciones que se pueden presentar.

#### CURSO AVALADO POR:

- Gobierno Vasco. Dirección de Juego y espectáculos. (génesis del curso).
- Asociaciones de jugadores en rehabilitación: Asajer (Álava), Acencas (Cataluña), Azajer (Aragón)



# ÁREA FORMATIVA 2

## ATENCIÓN AL CLIENTE DE SALONES DE JUEGOS

### DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LOS SALONES DE JUEGO QUE TIENEN CONTACTO DIRECTO CON EL CLIENTE.

- El empleado del Salón de Juego, al trabajar en contacto directo con los clientes, se puede encontrar ante situaciones a las que tiene que dar una respuesta rápida, eficaz y eficiente.
- Dar una adecuada atención al cliente no es una tarea fácil, pero existen técnicas que son de gran ayuda para dar respuestas eficaces a las demandas de los clientes y mantener un ambiente tranquilo en tu lugar de trabajo.
- En este curso se explican algunas de estas técnicas, para poder gestionar adecuadamente las situaciones habituales y manejar con eficacia las situaciones complicadas para que el empleado del Salón de Juego pueda relacionarse con los clientes con el necesario equilibrio entre la asertividad y la empatía.
- No existen recetas mágicas en atención al cliente, Hay que utilizar siempre el sentido común. Sin embargo, hay unos conceptos básicos, unas técnicas, que son efectivas para ayudar a los clientes a respetar las normas del salón de Juego y disfrutar con seguridad del tiempo que pasan con nosotros. En este curso se estudian algunas de estas Técnicas o CONCEPTOS BÁSICOS paso a paso:
  - **PASO 1 : CONOCE TU SALÓN Y LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DISPONIBLES**
  - **PASO 2 : SE SIEMPRE POSITIVO EN TU COMUNICACIÓN**
  - **PASO 3 : IDENTIFICA AL CLIENTE**
  - **PASO 4 : ESCUCHA AL CLIENTE**
  - **PASO 5 : RECONOCE LOS ERRORES**
  - **PASO 6 : RESUELVE TUS PROBLEMAS POCO A POCO**
  - **PASO 7 : MANTEN LA CORTESÍA PROFESIONAL**
  - **PASO 8 : DELEGA CUANDO SEA NECESARIO**

Este informe ofrece una visión de la situación actual del Plan de Formación de Anesar desde cuatro ejes y expone finalmente una visión prospectiva de los próximos pasos que debemos afrontar:

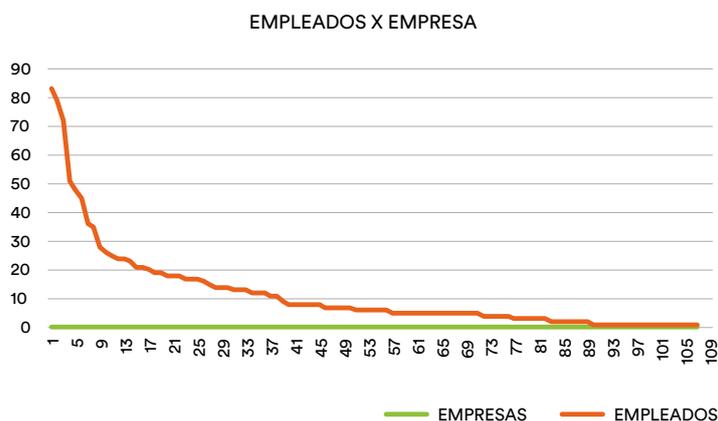
1. ANÁLISIS CUANTITATIVO
2. ANÁLISIS CUALITATIVO
3. BALANCE SOCIAL DEL ÁREA DE FORMACIÓN EN LOS SALONES DE JUEGO.
4. PRIORIDADES SOCIALES PARA LOS SALONES DE JUEGO.
5. PRÓXIMOS PASOS.

# 1. ANÁLISIS CUANTITATIVO

Veamos en primer lugar los datos obtenidos durante estos seis meses de actividad formativa en los Salones de Juego:

## POR EMPRESAS:

- Durante este semestre han participado más de 1.600 empleados.
- Durante este semestre han participado un total de 120 empresas operadoras de Salones de Juego de toda España. Estas 120 empresas operadoras gestionan la operación de más de mil quinientos salones de juego.
- La media (aritmética) es de 13,33 personas participantes por empresa operadora.
- Sin embargo, la distribución de la participación es muy diversa. Algunas empresas operadoras han asumido la formación como una necesidad de sus plantillas, ofreciendo a todos sus empleados la opción de desarrollar sus conocimientos para mejorar sus competencias en el puesto de trabajo. En otros casos se percibe como otras empresas se encuentran en fase de evaluación, enviando a los encargados o personal responsable de los Salones a la realización de los cursos, como paso previo a expandir la oferta todos sus empleados. Como se puede observar en el gráfico.

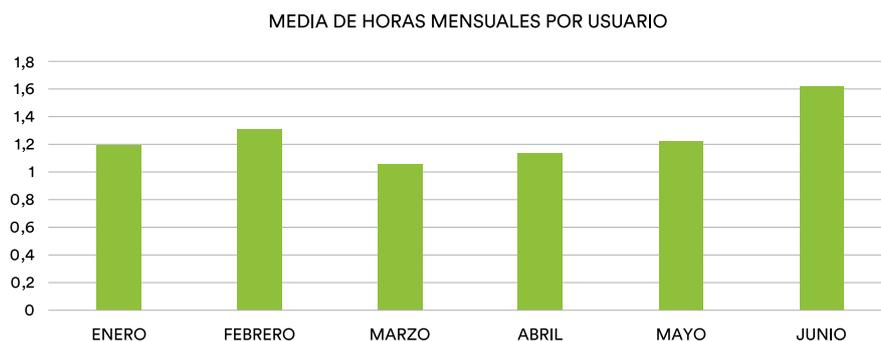


## POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

Una primera observación de los datos por comunidades autónomas nos muestra también una distribución heterogénea del nivel de participación. Hay que tener en cuenta que hace apenas seis meses que hemos puesto en marcha nuestro plan de formación, y hay que dar un tiempo para que todas las empresas de todas las comunidades puedan ir uniéndose al Plan de Formación de sus empleados.



## POR ACTIVIDAD FORMATIVA DEL PERSONAL DE SALONES DE JUEGO:



## 2. ANÁLISIS CUALITATIVO

Aprovechando las funcionalidades de la plataforma, también podemos recoger y analizar las preguntas, opiniones y solicitudes de los empleados.

Además, al tratarse de una "Plataforma de Formación Atendida", **respondemos personalmente** cada consulta realizada por los alumnos tanto por el canal habilitado en el Campus Virtual, como en el correo electrónico genérico: info@formacion.anesar.es. Estamos garantizando en estos momentos una respuesta individualizada a cada consulta recibida, en un tiempo máximo de 48 horas.

Vamos a agrupar las cuestiones planteadas en dos categorías:

### DUDAS CONCEPTUALES

Apenas se han recibido dudas sobre los conceptos incluidos en las dos acciones presenciales incluidas en el lanzamiento del Plan de Formación Anesar 2022. Y esto es importante, pues ratifica nuestro criterio y pone en valor la calidad de la formación ofertada y la adecuación a los conocimientos medios del personal de los Salones de Juego. Aunque hay que admitir el sesgo que puede tener la falta de hábito de los empleados en la realización de acciones formativas y el reparo que les podría dar atreverse a hacer comentarios o preguntas sobre los temas del curso.

Dado el poco número de consultas formuladas sobre los conceptos expuestos en los cursos, podemos exponerlas a continuación. Obviamos la respuesta ofrecida desde Anesar Formación, puesto que no lo consideramos relevante y aumentaría considerablemente el número de páginas de este informe, simplemente confirmar que cada duda, cada consulta ha sido respondida de manera individual, y se ha recibido el Feed Back afirmativo del alumno.

Hay que tener en cuenta que los contenidos de los cursos han sido generados para ser de utilidad para los empleados de "Todas las Comunidades" aunque todos sabemos que las normativas difieren en gran medida de unas comunidades a otras. El esfuerzo integrador de los contenidos ha sido importante y acertado en la mayoría de los casos. Aunque siempre habrá áreas de mejora.

Sobre el curso de ATENCION AL CLIENTE se han recibido consultas sobre los siguientes asuntos:

- Tema de Horarios.
- Temas de Sanciones a menores que intentan colarse en el Salón.
- Dudas/Miedos en la interacción directa con el cliente.

Sobre el curso de BUENAS PRÁCTICAS DE JUEGO RESPONSABLE:

- Excesiva atención y protección que se da al cliente en relación con la poca protección que tienen los trabajadores de los salones de juego.
- Algunos empleados argumentan que es muy difícil atender a los jugadores que presentan algún tipo de problema.

- Algunos empleados comentan que muchos de los Jugadores que dicen tener problemas con el Juego, tienen otros problemas mas graves y que los traen ya de "antes".

## DUDAS TÉCNICAS

La tecnología ha sido la materia que más consultas ha generado. Al ser la "formación" un tema nuevo en la actividad ordinaria de los Salones de Juego, han surgido dudas en el uso de ciertas funcionalidades de los programas y aplicaciones que aunque ya son conocidos y utilizados habitualmente en sus dispositivos, nunca habían sido utilizados con fines formativos.

Las dificultades tecnológicas que los empleados encuentran para acceder a los cursos son básicamente dos:

**Uso del Correo Electrónico:** Los usuarios desconocen algunas de las funcionalidades de configuración del correo electrónico en sus dispositivos móviles. Por ejemplo, encuentran dificultades en gestionar sus diferentes "bandejas" de correo. Y concretamente tienen dificultades en gestionar las opciones de la "bandeja de Spam" o "correo no deseado"

- Como consecuencia de esta dificultad técnica, dado que la configuración de privacidad del gestor de correo electrónico envía los emails de la plataforma a la carpeta SPAM, que por defecto en muchos sistemas se borra al cierre de cada sesión, muchos empleados no encuentran sus datos de acceso a la plataforma de formación (Usuario y Contraseña) y no pueden realizar el curso.
- Es muy complicado aportar una solución técnica común para esta incidencia, debido a las múltiples aplicaciones de correo electrónico existentes y a los diferentes tipos de Hardware dónde se instalan.

**SOLUCIÓN APORTADA POR ANESAR:** Aunque esta incidencia nos ha supuesto un cierto quebradero de cabeza en los inicios de la utilización masiva de la plataforma por los empleados de los Salones, lo hemos resuelto realizando un doble envío de los datos de usuario al empleado, uno directamente desde la plataforma al empleado, y otro al responsable de la empresa operadora de manera personal e individualizada. De esta forma si un empleado no puede encontrar los datos de acceso en su dispositivo, siempre puede consultar al responsable de su empresa para que se los reenvíe.

**Uso del navegador Web:** Dado que la plataforma de Formación de ANESAR difunde los contenidos por el World Wide Web, se necesitan unos conocimientos mínimos para poder acceder a los cursos. Hemos comprobado que TODOS los empleados de los Salones de Juego que actualmente participan en el plan de formación disponen de las habilidades suficientes para seguir los contenidos de los cursos sin ninguna dificultad.

Sin embargo, encontramos que hay un importante número de empleados que tienen dificultades a la hora de identificar y gestionar las diferentes páginas o ventanas de un navegador y las opciones de configuración que todos los navegadores ofrecen. Esto genera un problema al alumno a la hora de descargar su "diploma" acreditativo de la realización del curso.

Una vez finalizado el curso los empleados pueden descargarse un certificado que acredita la correcta superación de la evaluación del curso. Este certificado personalizado se genera en una "ventana nueva" del navegador, por lo que aquellos empleados que tengan bloqueada la opción de apertura de nuevas ventanas en el navegador que tengan instalado en el dispositivo en el que están realizando el curso, no podrán obtener el certificado hasta que configuren adecuadamente su aplicación.

**SOLUCIÓN APORTADA POR ANESAR:** Todas las solicitudes de los empleados recibidas sobre este tema, que mayoritariamente se han recibido utilizando la vía de contacto del propio campus virtual de la plataforma, han sido resueltas reenviando directa y personalmente el certificado al correo electrónico de cada empleado.



### 3. BALANCE SOCIAL DEL ÁREA DE FORMACIÓN EN LOS SALONES DE JUEGO

Durante estos primeros meses de actividad de nuestro plan de formación hemos dado un salto cualitativo y cuantitativo muy importante: Las empresas Operadoras de los salones de Juego de España han comenzado a interiorizar la necesidad de formación de sus empleados, como un instrumento más, para asegurar el cumplimiento de las demandas de la sociedad a nuestra actividad.

Durante este semestre hemos centrado la Formación de los empleados en las dos áreas que hemos considerado prioritarias:

- LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
- LAS BUENAS PRÁCTICAS DE JUEGO RESPONSABLE.

La participación de más de 100 empresas que controlan la operación de más de mil quinientos salones de toda España nos da una imagen del paso de gigante que hemos dado en los salones de juego durante este primer semestre de 2022.

Todavía nos queda mucho camino por recorrer y muchos empleados a los que ofrecer formación, pero estamos convencidos de que avanzamos por la senda correcta y poco a poco vamos a conseguir que la formación continua sea algo habitual y asumido por todas nuestras empresas y por todos nuestros empleados.

### 4. PRIORIDADES SOCIALES PARA LOS SALONES DE JUEGO (en el área de formación)

Hay que poner en valor el trabajo realizado, pero también debemos mirar al trabajo que nos queda por hacer.

La sociedad nos está demandando que seamos capaces de demostrar que somos una actividad segura y controlada, y la formación de nuestros empleados es un instrumento importantísimo para ello.

En las recientes normativas de varias CC.AA. ya está apareciendo con mayor o menor presencia la Necesidad de la formación de los empleados, (Navarra, Castilla y León, País Vasco, etc.).

Numerosos grupos políticos, así como agentes sociales y sindicales, están reconociendo el valor de la formación en el aseguramiento del control y la prevención del juego problemático y en la protección de los menores y las personas vulnerables.

En nuestro análisis de áreas prioritarias de formación para nuestros empleados, nos toca avanzar en la formación sobre el comportamiento adecuado ante situaciones de riesgo para nuestros empleados, como pueden ser los robos, los atracos y las agresiones. Porque la protección de nuestros empleados y de nuestros clientes es un área que no debemos dejar al azar.

Nuestros empleados deben conocer las técnicas de adecuado comportamiento ante estas situaciones. Por ello anunciamos desde Anesar que este próximo otoño ofreceremos a nuestros empleados una formación específica sobre técnicas y comportamientos ante Situaciones conflictivas en los Salones de Juego, como son los Hurtos, los Robos y los Atracos.

### 5. PRÓXIMOS PASOS.

Vamos a seguir durante este semestre gestionando la plataforma de Formación y dando respuesta a las cuestiones planteadas por los empleados intentando llevar la cultura de la Formación Continua al máximo número de empresas operadoras y de empleados de Salones de Juego.

#### TEMAS Y ÁREAS DE TRABAJO

Manteniendo el principio inspirador de la cultura popular que dice que "el segador nunca mira al final de campo", vamos a atrevernos, sin embargo, a enumerar una lista de temas que hoy en día nos preocupan y nos ocupan a la asociación de salones de Juego ANESAR:

- SEGURIDAD EN LOS SALONES DE JUEGO. PAUTAS DE ACTUACIÓN.

- OBLIGACIONES DOCUMENTALES EN LOS SALONES DE JUEGO
- ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR
- EL DERECHO DE ADMISIÓN EN LOS SALONES DE JUEGO.
- GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO.
- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO
- OBLIGACIONES CON RESPECTO A LA PROTECCIÓN DE DATOS. VIDEOVIGILANCIA.
- TRATAMIENTO DE EFECTIVO Y OPERACIONES DE PAGO DE PREMIOS.

### **CREACIÓN DE CONTENIDOS**

---

La carencia de contenidos orientados a la formación de los empleados de los salones de Juego hace necesario afrontar desarrollos específicos de contenidos para el sector de Juego. La creación de contenidos formativos es una de las tareas que están en todo momento presentes en nuestra agenda y que a la que dedicamos y vamos a seguir dedicando todos los recursos, tiempo y atención necesaria.

### **HOMOGENEIZACIÓN DE CONTENIDOS**

---

Teniendo en cuenta la realidad del sector de Juego en cada una de las CCAA de España, se hace necesario hacer una revisión de todos los contenidos que vamos desarrollando para obtener una "información neutra" que se adapte a la realidad de los trabajadores de los salones sea cual sea la Comunidad Autónoma en la que se desarrolle su actividad.

Esto hace que los contenidos formativos pierdan especificidad, y exige un esfuerzo adicional para extraer lo esencial de cada tema, lo que es común a todos los Salones, que es lo que en definitiva va ser la esencia del contenido formativo que va a llegar a los trabajadores de los Salones de Juego.



Asociación Española de empresarios  
de salones de juego y recreativos

