



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

# **Informe anual 2023**

---

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

# Introducción

Trascurrido dos años desde la puesta en marcha de nuestra Plataforma de Formación para los empleados de Salones de Juego, toca hacer una revisión de los logros conseguidos, de la posición alcanzada y de los próximos pasos a seguir:

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 FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SIN PERTURBAR LA ACTIVIDAD:

Queremos que los empleados puedan realizar la formación de manera cómoda y flexible. Pudiendo dedicar el tiempo diario, semanal o mensual que ellos consideren necesario para realizar la formación, sin perturbar su horario laboral.

### 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.

Huimos, asimismo, de la formación Transversal. La formación que ofrece ANESAR es una Formación específica para empleados de los salones de Juego.

### 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.

No existen en el mercado español contenidos específicos para los empleados de los salones de Juego, por lo que vamos a tener que avanzar en la creación de contenidos específicos, lo que nos plantea el reto de ser pioneros y además, nos ofrece la satisfacción de poder innovar en acciones formativas que supongan una mejora en el conocimiento y la cultura sectorial.

## 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.
- Hemos conseguido establecer un modelo de formación exitoso, con gestión descentralizada, basado en las asociaciones de Salones de Juego de cada CC.AA., que son las que verdaderamente dan vida al modelo de Formación de ANESAR.





## A LOS TRES CURSOS DISPONIBLES EN LA ACTUALIDAD

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

**2** BUENAS  
PRÁCTICAS  
DE JUEGO  
RESPONSABLE

**3** SEGURIDAD EN  
ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO.  
PREVENCIÓN Y PAUTAS DE  
COMPORTAMIENTO.

## HEMOS ELABORADO EL SIGUIENTE NUEVO CURSO:

**4** FORMACIÓN EN  
JUEGO SOSTENIBLE  
PARA EMPLEADOS  
DE SALONES DE JUEGO

**QUE ESTARÁ DISPONIBLE EN EL 2024**

# 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.

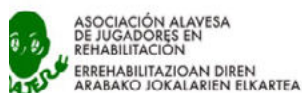


#### ACTUAR

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 : MANTÉN LA CORTESÍA PROFESIONAL**
  - **PASO 8 : DELEGA CUANDO SEA NECESARIO**



# ÁREA FORMATIVA 3

En el segundo semestre de 2022 se desarrolló la tercera acción formativa: **Seguridad en Establecimientos de Juego. Prevención y pautas de comportamiento.**

Para la preparación de esta acción formativa contamos, además de las aportaciones de las asociaciones integradas en ANESAR, con la inestimable colaboración, revisión y supervisión de contenidos del curso de la consultora BUENOS PRINCIPIOS con **Jesús Fuentes** a la cabeza, que cuenta con una altísima experiencia en estas materias y que, por ello mismo, otorga la máxima fiabilidad de dicho ciclo formativo.

La seguridad es una de las principales áreas de preocupación de un salón de Juego, y una de las peores experiencias para empleado de salón de juego es sufrir un atraco.



Por ello, y para estar preparado ante cualquier incidencia, se considera necesario que todos los empleados dispongan de un protocolo, de unas pautas de actuación para poder actuar con eficacia en caso de verse involucrados en un incidente de este tipo.

- |          |   |                                       |
|----------|---|---------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>CONCEPTOS JURÍDICOS BÁSICOS</b>        | DIFERENCIA ENTRE ATRACO, ROBO Y HURTO |
| <b>2</b> | <b>SEGURIDAD EN SALONES DE JUEGO</b>      | RESPECTO A HURTOS<br>RESPECTO A ROBOS |
| <b>3</b> | <b>PREVENCIÓN Y CONSEJOS DE ACTUACIÓN</b> | RESPECTO A HURTOS<br>RESPECTO A ROBOS |
| <b>4</b> | <b>REFLEXIONES Y EVALUACIÓN</b>           |                                       |
| <b>5</b> | <b>REFLEXIONES FINALES</b>                |                                       |

En este curso se ofrece información sobre conceptos jurídicos básicos, para que un empleado pueda distinguir un Hurto de un Robo o de un atraco. Además, se proporcionan consejos de seguridad específicos para salones de juego y pautas para una adecuada prevención de los riesgos. Sin olvidar que la prevención es la principal herramienta para evitar los incidentes. Por ello en este curso ponemos una especial dedicación al tema de la **prevención**, porque consideramos que la actuación diaria de los empleados con conciencia preventiva es la mejor manera de evitar incidentes.

**Como en todos los cursos de ANESAR, al finalizar el temario, se ofrece una evaluación para poder obtener un certificado de realización del curso.**

# ÁREA FORMATIVA 4

Durante el año 2023 hemos desarrollado la acción formativa: **Formación en Juego sostenible Para empleados de Salones de Juego**, que estará disponible en la Plataforma para el año 2024 .

Este nuevo curso de Formación de ANESAR viene a cerrar el círculo iniciado hace dos años con la formación en JUEGO RESPONSABLE y ATENCIÓN AL CLIENTE, y que ha continuado este año con la formación en SEGURIDAD. Se revisan los puntos fuertes y las debilidades del sector de Juego en general y de los Salones de Juego en particular, para poder entender mejor qué es lo que significa el Juego Sostenible.



En este curso queremos proporcionar al personal de los Salones de Juego la respuesta a los "Porqués" que se plantean en su día a día los empleados y empleadas de los salones de Juego.

El curso se complementa con tres casos prácticos, tres experiencias reales de tres personas que desarrollan su trabajo en una sala de juego, y como hacer frente algunos de los riesgos psicosociales de su labor diaria en el sector de juego.

**Porque el personal de las empresas de Juego, su formación, sus conocimientos, su responsabilidad y su seguridad son primordiales para hacer posible un Sector de Juego Sostenible.**

**Agradecimientos:** Debemos agradecer la colaboración para la realización de esta acción formativa a los trabajadores de Salones de juego que nos han aportado sus comentarios y experiencias, especialmente a María Ángeles Zarapuz, a Luis Miguel Martínez Fernández, y a Ander Gorricho Epalza.



Para ofrecer una visión de la situación actual del Plan de Formación de ANESAR vamos a hacer una revisión desde cuatro ejes para exponer finalmente una visión prospectiva de los próximos pasos que consideramos que debemos afrontar:

1. REVISIÓN CUALITATIVA
2. REVISIÓN CUANTITATIVA
3. BALANCE SOCIAL DEL ÁREA DE FORMACIÓN EN LOS SALONES DE JUEGO.
4. PRIORIDADES SOCIALES PARA LOS SALONES DE JUEGO.
5. PRÓXIMOS PASOS

## 1. REVISIÓN CUALITATIVA

Recordemos en primer lugar el Objetivo que nos planteamos hace 12 meses:

**OBJETIVO:** DISPONER DE UNA HERRAMIENTA DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN DISPONIBLE LOS 365 DÍAS DEL AÑO PARA TODOS LOS EMPLEADOS, DE LOS SALONES DE JUEGO, DE TODAS LAS CC.AA. DE ESPAÑA.

Este primer objetivo lo hemos cumplido a través de la Plataforma de Formación Online ANESAR-FORMACIÓN.



Pero además de este primer objetivo, nos planteamos los siguientes retos para nuestra Plataforma y para nuestro modelo de Formación:

### RETO 1

#### 1. Conseguir que el modelo de Formación de ANESAR fuera sostenible en el tiempo y viable a largo plazo.

- Hemos conseguido establecer un modelo descentralizado, basado en las asociaciones de Salones de cada CC.AA., que son las que verdaderamente dan vida al modelo de Formación de ANESAR.

## RETO 2

### 2. Establecer unas pautas para el crecimiento y desarrollo del modelo

- “Cada año se diseñará al menos una nueva acción formativa que se pondrá a disposición de todos los empleados de todas las empresas operadoras de salones de todas las CC.AA.”.

Comenzamos nuestra andadura en Febrero de 2022, con dos “Cursos” (nosotros preferimos denominarlas Acciones Formativas), en la plataforma de Formación Online de ANESAR:

- Buenas Prácticas de juego Responsable, para Salones de Juego.
- Atención al Cliente en salones de Juego.

Al final del año 2022 ya se disponía de tres “Cursos”, al añadir en el segundo semestre el curso de:

- Seguridad en Establecimientos de Juego. Prevención y pautas de comportamiento.

## RETO 3

### 3. Que sea un Canal de Formación con contenidos específicos para empleados de Salones de Juego, pero abierto y flexible en su operativa:

- a. Es un modelo de Formación CONTINUO.
- b. La plataforma de Formación está activa y disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- c. La plataforma de Formación está disponible para todos los empleados, de todos los salones de juego, de todas las comunidades de España.
- d. La Plataforma de Formación ofrece formación e información específica para empleados de Salones de Juego.
- e. La plataforma elabora y desarrolla sus propios contenidos específicos para empleados de salones de Juego. No incorpora, ni incorporará, contenidos transversales.

## RETO 4:

### 4. Que sea un canal abierto, sencillo y con atención personalizada:

- a. Para formalizar la matrícula en cualquiera de los cursos, bastará que se remita por email los siguientes datos de cada empleado: nombre/apellidos/email.
- b. Cada empleado recibirá en su email los datos de acceso al curso.
- c. Los empleados dispondrán de una vía de comunicación con el Tutor del curso o con el Manager del Campus Virtual para resolver sus dudas o incidencias.
- d. Una vez finalizado el curso y aprobada la evaluación podrá descargar el certificado de realización del curso.
- e. El responsable de Formación, de la empresa operadora de Salones, podrá solicitar un informe de la evolución en la realización del curso de cada empleado.

## RETO 5:

### 5. Que sea un canal amigable (User Friendly) y que recoja el FEEDBack de los usuarios

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 los cursos.

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.

### 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.

## 2. REVISIÓN CUANTITATIVA

- NÚMERO DE CURSOS DISPONIBLES EN LA PLATAFORMA: 4**

1. Buenas Prácticas de juego Responsable, para Salones de Juego.
2. Atención al Cliente en salones de Juego.
3. Seguridad en Establecimientos de Juego. Prevención y pautas de comportamiento.
4. Formación en Juego sostenible Para empleados de Salones de Juego.

Fecha de alta	Título	
11/Noviembre/2022 (ID: 11440)	SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO: PREVENCIÓN Y PAUTAS DE COMPORTAMIENTO 757 Alumnos matriculados	
03/Diciembre/2021 (ID: 9964)	BUENAS PRÁCTICAS DE JUEGO RESPONSABLE 1572 Alumnos matriculados	
30/Agosto/2021 (ID: 9203)	ATENCIÓN AL CLIENTE 2208 Alumnos matriculados	
Fecha de alta	Título	

- DATOS CUANTITATIVOS GENERALES:**

Durante el 2023 hemos superado la cifra de 5.000 empleados y empleadas participantes en el plan de formación.

- Durante este año han participado un total de 180 empresas operadoras de Salones de Juego de toda España. Estas empresas operadoras gestionan la operación de más de mil quinientos salones de juego.
- La media (aritmética) es de 27 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. Mientras que 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.

- NÚMERO DE EMPLEADOS DE LOS SALONES DE JUEGO MATRICULADOS EN EL PLAN DE FORMACIÓN DE ANESAR: +5.765 EMPLEADOS DE SALONES DE JUEGO**

- Nº DE EMPLEADOS MATRICULADOS EN EL CURSO DE SEGURIDAD: 2.135 ALUMNOS**

- Nº DE EMPLEADOS MATRICULADOS EN EL CURSO DE JUEGO RESPONSABLE: 3.228 ALUMNOS**

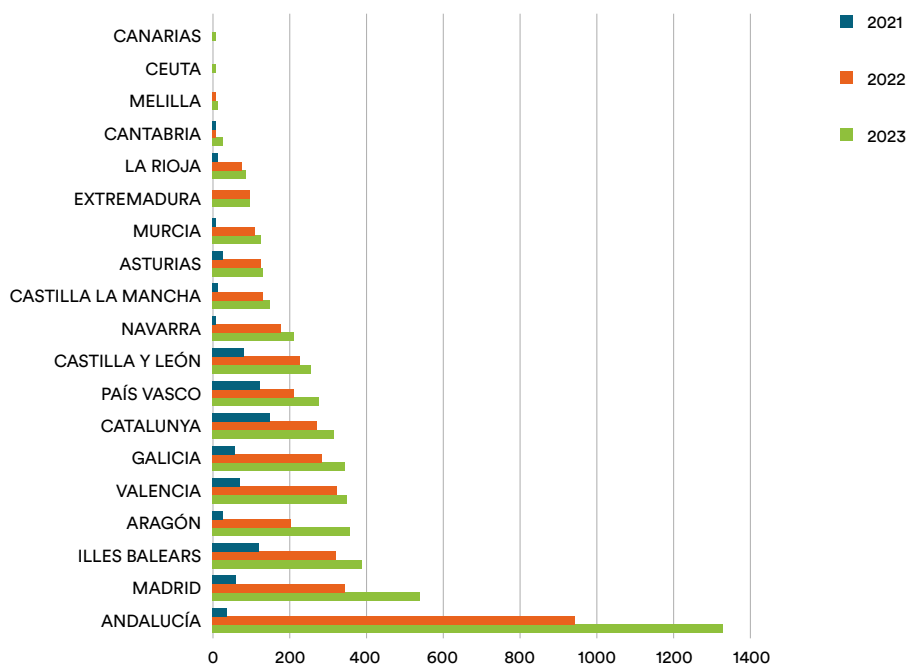
- Nº DE EMPLEADOS MATRICULADOS EN EL CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 3.483 ALUMNOS**

- NÚMERO DE ASOCIACIONES DE SALONES DE JUEGO QUE PARTICIPAN EN EL PLAN DE FORMACIÓN DE ANESAR: 14 ASOCIACIONES**

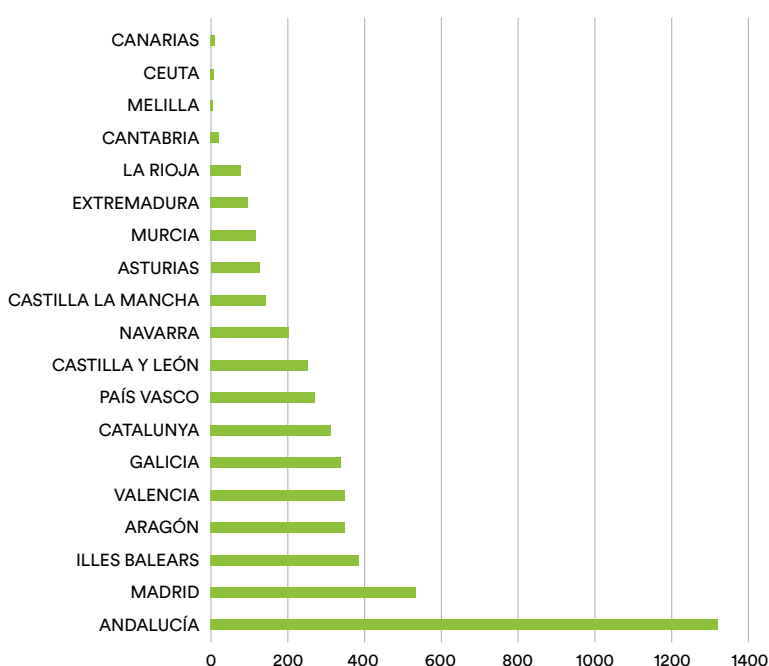
- **NÚMERO DE EMPRESAS OPERADORAS DE SALONES DE JUEGO QUE PARTICIPAN EN EL PLAN DE FORMACIÓN DE ANESAR:**  
**180 EMPRESAS OPERADORAS DE SALONES**
- **DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE EMPLEADOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS:**

Una primera observación de los datos por comunidades autónomas nos muestra también una distribución heterogénea del nivel de participación. Podemos destacar el aumento significativo del número de empleados matriculados de la CC.AA. de Andalucía con más de mil personas matriculadas, y las más de 500 matriculados en la Comunidad de Madrid.

EVOLUCIÓN POR CC.AA. 2021-2023



FORMACIÓN POR CC.AA.



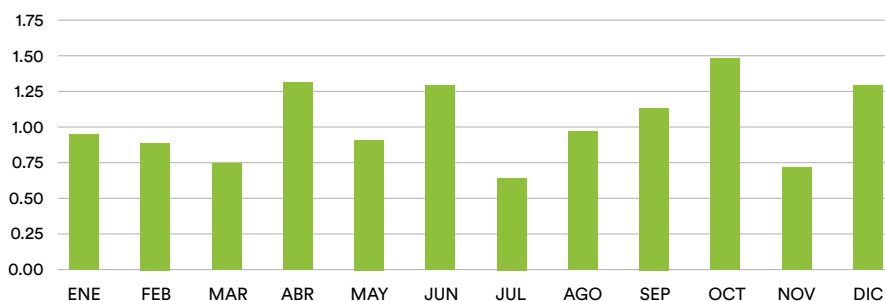
CC.AA.	Nº DE PERSONAS *
CANARIAS	4
CEUTA	5
MELILLA	10
CANTABRIA	20
LA RIOJA	82
EXTREMADURA	93
MURCIA	119
ASTURIAS	126
CASTILLA LA MANCHA	144
NAVARRA	206
CASTILLA Y LEÓN	250
PAÍS VASCO <sup>1</sup>	270
CATALUNYA	313
GALICIA	337
VALENCIA	347
ARAGÓN	350
ILLES BALEARS	384
MADRID	534
ANDALUCÍA	1321

<sup>1</sup> En los datos del País Vasco no se incluye al personal matriculado en la plataforma de formación de la Asociación de Salones de Euskadi - A.S.E.- en los cursos específico, exigidos por su propia Regulación Autonómica.

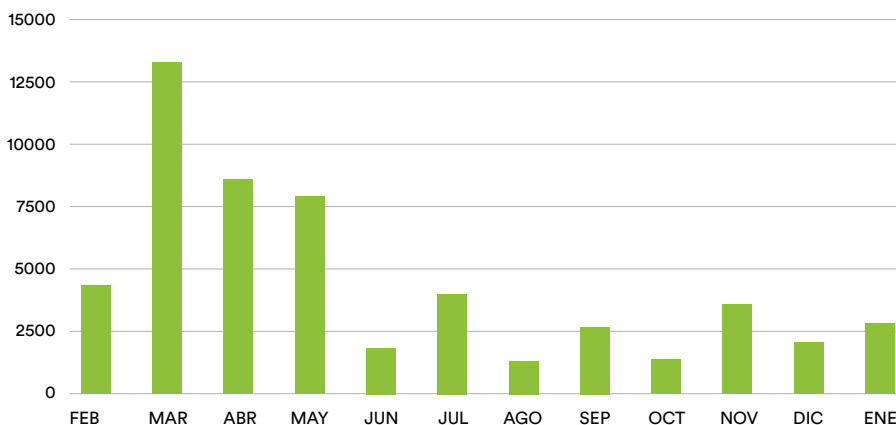
**DATOS GENERALES (RESUMEN):**

- CURSOS: **3**
- ALUMNOS: **5.765 (\*)**
- MATRÍCULAS ACTIVAS: **8.846**
- PREMATRÍCULAS PENDIENTES: **0**
- MENSAJES ENVIADOS: **13.052**
- TIEMPO TOTAL EN EL CAMPUS: **4.103.78 horas**

**HORAS MENSUALES POR USUARIO EN EL CAMPUS**



**ACCESOS**



(\*) Incluyendo al personal matriculado en la plataforma de formación de la Asociación de Salones de Euskadi - A.S.E.- en los cursos específicos, exigidos por su propia Regulación Autonómica.

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

Durante estos dos años 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.

La participación de casi 200 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 estos dos años.

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.

### 5. PRÓXIMOS PASOS.

Durante este año 2024 queremos mantener vivo y activo nuestro modelo de Formación afianzando la confianza de las empresas operadoras de salones de Juego en la Formación Continua y generar nuevos contenidos específicos para nuestro sector.

Pero no queremos quedarnos ahí, queremos establecer unos objetivos ambiciosos a medio y largo plazo, para poder innovar y mejorar las competencias de los empleados de nuestro sector, por eso nos hemos fijado el horizonte 2030.

#### **OBJETIVO: SALÓN DE JUEGO 2030**

Queremos ayudar, desde la formación, a mejorar la definición, diferenciación y apreciación de nuestra oferta. Queremos definir con precisión cuales son las competencias y las funciones del puesto de trabajo de un empleado de Salón de Juego.

Porque un empleado de Salón de juego no es un "camarero que además da cambios".

Un empleado de un salón de Juego es algo más, mucho más...

Y como empresarios de Salones de Juego debemos tener claro cuáles son las competencias necesarias del puesto de "empleado de un salón de Juego", para poder ofertar a nuestro personal una PROFESIÓN DIFERENCIADA. Porque necesitamos a nuestros trabajadores y nuestros trabajadores necesitan saber y tener claro cuál es su profesión, cuáles son sus funciones y que es lo que esperamos de ellos. Porque en el Salón de Juego del 2030 no queremos "camareros" sino "asesores de juego", empleados formados y capacitados, con una formación homologada, unos empleados que sean referentes para nuestros clientes.

Sabemos que son conceptos nuevos, son ideas que debemos ir definiendo y consensuando, tenemos siete años para conseguirlo. Pero hay que ponerse las pilas desde hoy si queremos tener todo listo en el 2030.

Porque los Salones de Juego somos una apuesta de futuro y es al futuro a donde miramos.

Y estamos convencidos de que la Formación de los empleados es la herramienta imprescindible para avanzar en nuestro camino.

Vamos a seguir durante este año 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.

## **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.

## **CONTENIDOS Y TEMAS SOBRE LOS QUE ESTAMOS TRABAJANDO**

- 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

## **HOMOGENEIZACIÓN DE CONTENIDOS**

Teniendo en cuenta la realidad del sector de Juego en cada una de las CC.AA. 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.

## **CAPTACIÓN Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA**

Al igual que hemos hecho en nuestro último curso con la incorporación de un experto (Jesús Fuentes) para la elaboración de los contenidos formativos del área de seguridad, vamos a seguir incorporando a expertos de nuestro sector para que nos apoyen con su experiencia en la elaboración de las nuevas acciones formativas que vayamos desarrollando.





Asociación Española de empresarios  
de salones de juego y recreativos

# Informe anual 2023

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