

Candidato:	<b>Betty Penske</b>
Evaluación:	Customer Service Fundamentals (Spanish)
Fecha de finalización:	24 de mayo de 2022
Preparado por:	Susan Bookman



# Resultados de la prueba y guía para la entrevista

La evaluación Customer Service Fundamentals (Spanish) mide los principales factores relacionados con el alto desempeño y permanencia en el trabajo. El tipo de atributos que se miden incluyen: aptitud cognoscitiva, habilidades, conocimientos, características de la personalidad e historial de comportamientos anteriores. Este reporte contiene un resumen de una página, seguido por resultados detallados y con una guía para la entrevista. Cabe destacar que estos resultados deben utilizarse siempre como parte de un proceso equilibrado de selección de candidatos, que incluye los pasos independientes de la evaluación, tales como entrevistas y verificación de referencias.

## General

Candidato	Puntuación	Interpretación
<p><b>Betty Penske</b></p> <p>bettypenske@yourcompany.org Customer Service Fundamentals (Spanish) 24 de mayo de 2022</p> <p>En la mayoría de los puestos de trabajo, la puntuación del candidato indica un potencial de desempeño de moderado a alto. Recomendamos utilizar esta puntuación junto con un proceso exhaustivo para evaluar el desempeño potencial, incluyendo las aptitudes, habilidades y conocimientos específicos que se requieren para un puesto en particular.</p>	<b>71</b>	

**Legenda**

- ▼ Puntuación del candidato:
- Mayor riesgo
- Menor riesgo
- Personalizar perfil (opcional)

## Resumen de competencias

Competencia	Puntuación	Interpretación
<p><b>Habilidades y conocimientos</b></p> <p>Fundamentos de Servicio al Cliente</p>	<b>71</b>	

## Comparativo

Las puntuaciones en percentiles indican cómo se compara al candidato con otras personas que tomaron la prueba dentro de varios grupos. El candidato tuvo una puntuación igual o mejor que la fracción indicada por el percentil de quienes tomaron la prueba.

Grupo de personas que tomaron la prueba	Percentil	Puntuación										
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
General	71st											
Estados Unidos	59th											
HR Avatar Data	65th											

## Generalidades de la evaluación

Esta evaluación califica diversos factores y competencias relevantes que se relacionan con el éxito en el trabajo. Las puntuaciones que se presentan están basadas en su impacto potencial sobre el desempeño que se tiene en el trabajo.

Las puntuaciones se presentan de manera individual sobre una escala de 0-100. En la mayoría de los casos, incluyendo en lo que respecta a la puntuación general, las puntuaciones más elevadas representan el desempeño laboral más alto esperado. Sin embargo, en el caso de ciertas competencias laborales, las puntuaciones demasiado bajas o demasiado altas indican el riesgo de que exista un desempeño inferior. Para mayor información, favor de consultar la sección de interpretación de competencias.

Las puntuaciones de competencias individuales también se combinan en una sola puntuación general. Cabe destacar que las competencias individuales tienen un peso diferente, dependiendo de qué tipo de competencia se trate, así como de ajustes específicos basados en información proporcionada por la Red de Información Ocupacional del gobierno de Estados Unidos (O\*Net).

Cada una de las competencias que se miden incluye una o más preguntas que se sugiere formular durante la entrevista, mediante un formato fácil de utilizar. Estas preguntas deben utilizarse para llevar a cabo una exploración más profunda, especialmente cuando la puntuación muestra un área de relativa debilidad.

Algunas de las competencias que se miden evalúan las preferencias de realizar (o no realizar) actividades específicas. Las puntuaciones de estas competencias pueden utilizarse para evaluar la idoneidad para desempeñar el puesto.

Es necesario enfatizar que la información contenida en el presente reporte debe utilizarse como parte de un exhaustivo proceso de evaluación de candidatos a puestos de trabajo. La información adicional que se requiere incluye entrevistas en persona, periodos de prueba en el puesto de trabajo, revisión del currículum y verificación de antecedentes.







## Detalle

Candidato: **Betty Penske**, bettypenske@yourcompany.org  
 Evaluación: Customer Service Fundamentals (Spanish)  
 Autorizado: 24 de mayo de 2022, por Susan Bookman, HR Avatar Data Collection Account, sue.bookman@richardson.biz  
 Inició: 23 de mayo de 2022, 21:47:58 EST  
 Finalizó: 23 de mayo de 2022, 21:47:58 EST  
 Puntuación general: 71

## Detalle de conocimientos y habilidades

Esta sección contiene una lista de áreas de conocimientos y habilidades relacionadas con el trabajo que han sido evaluadas. Las puntuaciones bajas en estas áreas a menudo indican que posiblemente se requiera de mayor aprendizaje para poder alcanzar un alto desempeño.

Continued on next page.



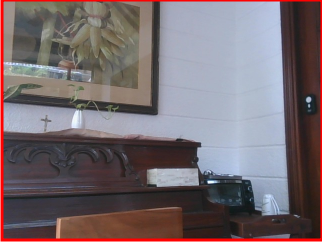

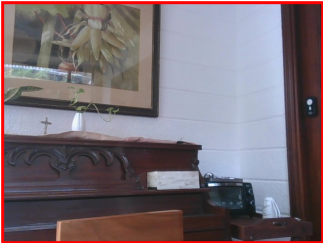

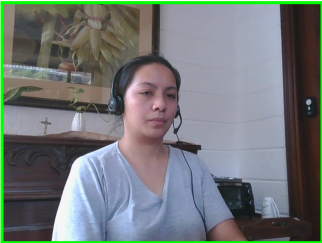

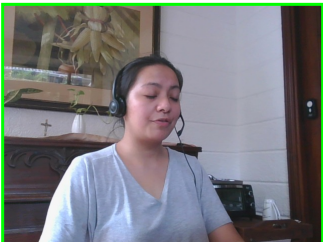
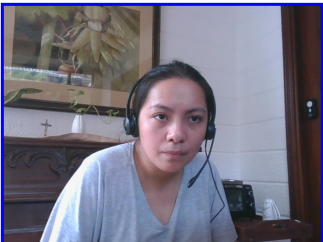
Detalle	Guía para la entrevista
<p><b>Fundamentos de Servicio al Cliente</b> Puntuación: 71</p>  <p><i>Descripción:</i> Evalúa los conocimientos del candidato acerca de Fundamentos de Servicio al Cliente, con el fin de determinar el grado de capacitación que necesitará antes de esperar que el candidato se vuelva productivo.</p> <p><i>Interpretación:</i> El candidato debe alcanzar un desempeño superior al promedio en el trabajo en esta área con poca o nula capacitación.</p> <p>Las puntuaciones indican un buen nivel de conocimientos acerca de este tema. Es posible que el candidato esté listo para ser productivo con muy poca capacitación básica, o que pueda ingresar de inmediato a capacitación avanzada.</p>	<p>Hábleme de algún proyecto o tarea en que tuvo que utilizar sus conocimientos acerca de Fundamentos de Servicio al Cliente.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  1 El ejemplo no indicó la necesidad o de conocimientos o no demostró tenerlos.         </div> <div style="text-align: center;">  2 Los conocimientos sólo fueron moderadamente importantes o moderadamente demostrados en el ejemplo.         </div> <div style="text-align: center;">  3 Aplicación y demostración claramente relevantes de los conocimientos.         </div> <div style="text-align: center;">  4         </div> <div style="text-align: center;">  5         </div> </div>

## Fotos que confirman identidad

Las siguientes fotos del candidato e identificación (si hay) se cargaron durante la sesión de evaluación.

Resultado de análisis de fotos	
- Riesgo:	Riesgo mediano de hacer trampa, basado en inconsistencias de imagen.
- Porcentaje de coincidencias entre los rostros procesados	100%
- Total de imágenes procesadas	17
- Total de imágenes con rostros validos	14 (82%)
- Pares de rostros que se compararon	13
- Pares de rostros que son compatibles	13 (100%)

			
<i>Fotografía previa y posterior a la prueba</i>	<i>Fotografía de identificación</i>	<i>Error detectado en la fotografía durante la prueba (No se detectó el rostro)</i>	<i>Error detectado en la fotografía durante la prueba (No se detectó el rostro)</i>
			
<i>Error detectado en la fotografía durante la prueba (No se detectó el rostro)</i>	<i>Fotografía durante la prueba</i>	<i>Fotografía durante la prueba</i>	<i>Fotografía durante la prueba</i>
			
<i>Fotografía durante la prueba</i>	<i>Fotografía previa y posterior a la prueba</i>		

## Actividades sospechosas

Durante la evaluación, el sistema monitoreó al candidato en caso de detectar acciones sospechosas, como cambiar a otra aplicación o presionar una tecla sospechosa. Las acciones detectadas durante la evaluación se enumeran a continuación. Sin embargo, se pueden detectar acciones adicionales durante la revisión posterior a la evaluación. Asegúrese de visitar los resultados en línea en [www.hravatar.com](http://www.hravatar.com) para obtener una lista completa.

Continued on next page.

Fecha y hora	Acción	Información
14 de noviembre de 2021, 08:07:04 EST	Candidato e identificación no coinciden.	El rostro del candidato captado por la cámara no coincide con el rostro de la tarjeta de identificación. (1 ocasiones)
14 de noviembre de 2021, 08:15:15 EST	Candidato e identificación no coinciden.	El rostro del candidato captado por la cámara no coincide con el rostro de la tarjeta de identificación. (1 ocasiones)
14 de noviembre de 2021, 08:36:18 EST	Candidato e identificación no coinciden.	El rostro del candidato captado por la cámara no coincide con el rostro de la tarjeta de identificación. (1 ocasiones)
14 de noviembre de 2021, 09:01:21 EST	Candidato e identificación no coinciden.	El rostro del candidato captado por la cámara no coincide con el rostro de la tarjeta de identificación. (1 ocasiones)
14 de noviembre de 2021, 09:06:50 EST	Candidato e identificación no coinciden.	El rostro del candidato captado por la cámara no coincide con el rostro de la tarjeta de identificación. (1 ocasiones)
11 de mayo de 2022, 01:39:31 EST	Candidato e identificación no coinciden.	El rostro del candidato captado por la cámara no coincide con el rostro de la tarjeta de identificación. (0 ocasiones)
11 de mayo de 2022, 02:56:55 EST	Candidato e identificación no coinciden.	El rostro del candidato captado por la cámara no coincide con el rostro de la tarjeta de identificación. (0 ocasiones)
12 de mayo de 2022, 20:54:31 EST	Candidato e identificación no coinciden.	El rostro del candidato captado por la cámara no coincide con el rostro de la tarjeta de identificación. (0 ocasiones)

## Notas de preparación del reporte

- Las decisiones de contratación nunca deben basarse en una sola fuente de información. El uso más efectivo que puede dársele a este reporte de evaluación es considerarlo como parte de un programa multifacético de evaluación del candidato, que incluye revisión del currículum, entrevistas y verificación de referencias.
- Puntajes generales vs percentiles: el puntaje general refleja el éxito en la prueba, basado en la media (promedio) y la desviación estándar de las puntuaciones de la prueba. El puntaje percentil refleja el porcentaje de examinados que obtuvieron puntajes iguales o inferiores a este puntaje general. Le recomendamos que use el puntaje general como criterio primario de evaluación. Sin embargo, los puntajes de percentil a menudo pueden ser útiles para comparar candidatos específicos entre sí y con un grupo, como para los candidatos en una determinada organización o dentro de una determinada cuenta.
- Tenga en cuenta que la información de comparación se calcula en función de las instancias completadas de esta evaluación en el momento en que se califica la evaluación. A medida que se completen instancias adicionales, los datos comparativos pueden cambiar. Siempre puede actualizar un informe a los valores actuales haciendo clic en "Volver a calcular percentiles" en las páginas de visualización de resultados en línea en [www.hravatar.com](http://www.hravatar.com).
- La mayoría de las puntuaciones de competencias están basadas en normas (baremos), lo que significa que pueden interpretarse en términos de su relación con la puntuación promedio o media. En todas las escalas, cuando una puntuación igual a la media obtiene una calificación de 65, mientras que las que se ubican por encima o por debajo de este valor se determinan de tal forma que cada cambio en la calificación de 15 puntos equivale a una desviación estándar.
- En el caso de las competencias lineales, mientras más altas sean las puntuaciones en toda la escala, será mejor. De esta manera, una puntuación de entre 65 y 80 (color verde claro) representa una desviación estándar de 0 a 1 sobre la media, mientras que una puntuación superior a 80 (color verde oscuro) representa más de una desviación estándar por encima de la media. De manera similar, una puntuación entre 35 y 50 (color naranja) equivale a entre 1 y 2 desviaciones estándar por debajo de la media, mientras que una puntuación inferior a 35 representa más de 2 desviaciones estándar por debajo de la media.
- ID de Sim: 1557-1, Clave: 0-0, R: 17, P: 1065
- UA: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.3; Trident/7.0; Touch; rv:11.0) like Gecko

## Detalle de cálculo de puntaje

La siguiente tabla proporciona un resumen de cómo se calculó el puntaje general usando los puntajes de competencia individual. Primero, todos los puntajes de competencia se calculan en una escala de 0-100. Tenga en cuenta que en el cálculo general algunas competencias utilizan su categoría de color en vez de su puntuación numérica. Para estos, se utiliza un puntaje estándar asociado con la categoría de color es usado en lugar del puntaje numérico. Esto se refleja en la columna "Valor de puntaje utilizado".

A continuación, se calcula un promedio ponderado de puntajes utilizando ponderaciones de competencias individuales, que generalmente son establecidas con los datos de análisis de trabajo proporcionados por la Red de información ocupacional del gobierno de EE. UU. (O \* Net).

Competencia	Puntuación	Cómo se aplica en general	Valor de puntaje utilizado	Peso (%)
Fundamentos de Servicio al Cliente	71.4373	Puntuación Numérica	71.4373	100.0000
Peso promedio:				71.4373
Puntaje general final:				71



**Notas:**

(Esta área se dejó intencionalmente en blanco - está reservada como espacio para sus notas).