Candidato:	**Betty Penske**
Evaluación:	Fundamentos del Servicio al Cliente (Español)
Fecha de finalización:	27 de julio de 2024
Preparado por:	Susan Bookman HR Avatar Data Collection Account

Resultados de la prueba y guía para la entrevista

La evaluación Fundamentos del Servicio al Cliente (Español) mide los principales factores relacionados con el alto desempeño y permanencia en el trabajo. El tipo de atributos que se miden incluyen: aptitud cognitiva, habilidades, conocimientos, características de la personalidad e historial de comportamientos anteriores. Este reporte contiene un resumen de una página, seguido por resultados detallados y 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 otros pasos independientes para la evaluación, como entrevistas y verificación de referencias.

Información privada y confidencial

General

Candidato	Puntuación	Interpretación
Betty Penske bettypenske@yourcompany.org Fundamentos del Servicio al Cliente (Español) 27 de julio de 2024	**80**	

Las puntuaciones del candidato indican un alto potencial de desempeño en la mayoría de los puestos. Recomendamos utilizar esta puntuación en combinación con un extenso proceso de evaluación sobre su posible desempeño, incluyendo los conocimientos, habilidades y aptitudes específicos que se requieren para un puesto en particular.

Leyenda
- Puntuación del candidato:
- Mayor riesgo
- Menor riesgo
- Personalizar referencia (opcional)

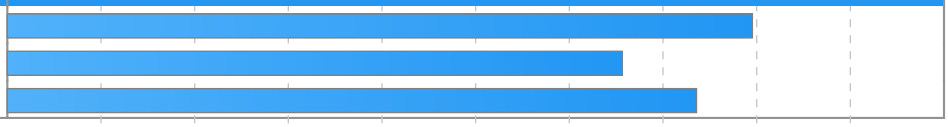
Resumen de competencias

Competencia	Puntuación	Interpretación
Habilidades y conocimientos		
Fundamentos del Servicio al Cliente	80	

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
General	80th
Estados Unidos	66th
HR Avatar Data	74th



Derechos de autor 2024, HR Avatar, Inc. Todos los derechos reservados

Detalle

Candidato:	Betty Penske, bettypenske@yourcompany.org
Evaluación:	Fundamentos del Servicio al Cliente (Español)
	English: Customer Service Fundamentals (Spanish)
Autorizado:	27 de julio de 2024, por Susan Bookman, HR Avatar Data Collection Account, sue.bookman@richardson.biz
Inició:	27 de julio de 2024, 00:29:36 EST
Finalizó:	27 de julio de 2024, 00:29:36 EST
Puntuación general:	80

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.

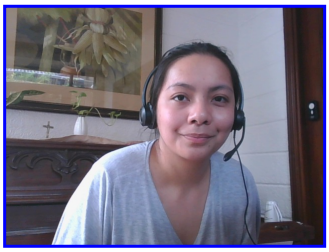
Detalle	Guía para la entrevista
Fundamentos del Servicio al Cliente Puntuación: 80 *Descripción:* Evalúa los conocimientos de un candidato sobre los principios y prácticas del Servicio al Cliente, a fin de determinar el nivel de capacitación que requerirá para ser productivo. *Interpretación:* El candidato debería lograr un desempeño superior en el trabajo en esta área con poca o ninguna capacitación. Las puntuaciones indican que el candidato cuenta con sólidos conocimientos sobre los principios y prácticas del Servicio al Cliente. Es probable que sea productivo sin necesidad de recibir capacitación básica o ingresando de inmediato a un nivel avanzado de entrenamiento. Posiblemente pueda brindar orientación a otras personas.	Hábleme sobre algún proyecto o tarea en que haya necesitado aplicar sus conocimientos sobre el Servicio al Cliente para tener éxito. ¿Cómo le fue? 1 — El ejemplo no demostró que tuviera conocimientos. 2 3 — El ejemplo demostró que los conocimientos resultaron ser sólo moderadamente importantes. 4 5 — Aplicación y demostración de conocimientos claramente relevante.

Derechos de autor 2024, HR Avatar, Inc. Todos los derechos reservados

Fotos que confirman identidad

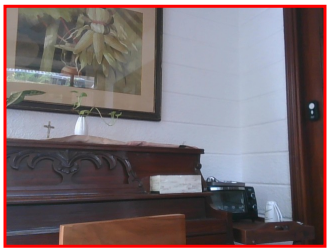
Las siguientes fotos del candidato e identificación (si hay) se cargaron durante la sesión de evaluación.

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%)

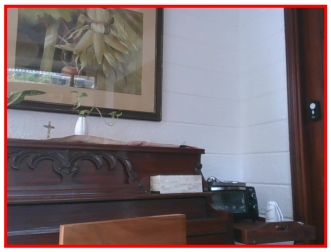


Fotografía previa y posterior a la prueba

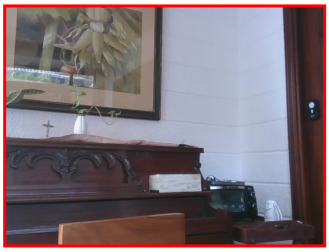
Fotografía de identificación



Error detectado en la fotografía durante la prueba (No se detectó el rostro)

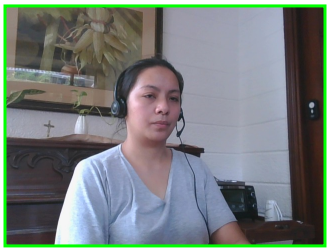


Error detectado en la fotografía durante la prueba (No se detectó el rostro)

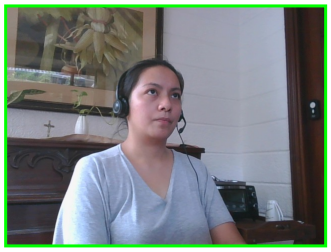


Error detectado en la fotografía durante la prueba (No se detectó el rostro)

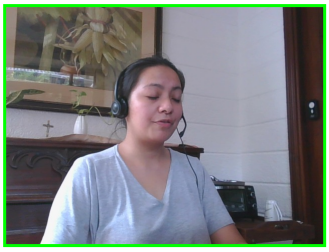
Fotografía durante la prueba



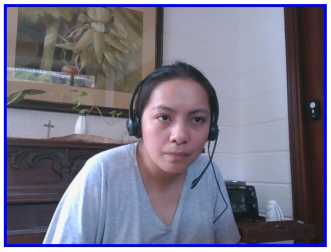
Fotografía durante la prueba



Fotografía durante la prueba



Fotografía durante la prueba



Fotografía previa y posterior a la prueba

Derechos de autor 2024, HR Avatar, Inc. Todos los derechos reservados

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 principal de evaluación. Sin embargo, los puntajes de percentil a menudo pueden ser útiles para comparar a candidatos entre sí y con un grupo, tales como los que pertenecen a determinada organización o a 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.
- 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 repesenta más de 2 desviaciones estándar por debajo de la media.
- ID de Sim: 15710-1, Clave: 0-0, R: 91, P: 6476
- UA: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.3; Trident/7.0; Touch; rv:11.0) like Gecko

Derechos de autor 2024, HR Avatar, Inc. Todos los derechos reservados

Detalle de cálculo de puntaje

La siguiente tabla proporciona un resumen de cómo se calculó el puntaje general usando los puntajes de competencia individual. Los puntajes de competencia se calculan en una escala de 0 a 100 calculando primero una estadística Z basada en las respuestas de otros que tomaron el examen y luego transformando el valor Z en una escala con la media y desviación estándar objetivo.

Ciertas competencias tienen una distribución de puntaje donde es preferible estar más cerca de la media. Para estas competencias, modificamos la estadística Z multiplicando su valor absoluto por menos 1 para hacer el cálculo de la puntuación general.

Después, para calcular el puntaje general, se calcula un promedio ponderado de todas las estadísticas Z de competencia modificadas y esta misma media ponderada es transformada en una estadística Z, que luego se convierte en una puntuación con la misma media y desviación estándar objetivo. Finalmente, las puntuaciones con valores atípicos son ajustados si están por debajo de 0 o por encima de 100.

Competencia	Puntuación	Cómo se aplica en general	Valor de puntaje utilizado	Peso (%)
Fundamentos del Servicio al Cliente	80.7883	Estadística Z	1.0526	100.0000

Promedio ponderado de puntajes Z de competencia:	1.0526
Media aplicada al promedio ponderado bruto:	0.0000
Desviación estándar aplicada al promedio ponderado bruto:	1.0000
Puntaje normalizado bruto	1.0526
Media:	65.0000
Desviación estándar utilizada:	15.0000
Puntaje general final:	80.7883

Derechos de autor 2024, HR Avatar, Inc. Todos los derechos reservados

Notas:

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

Derechos de autor 2024, HR Avatar, Inc. Todos los derechos reservados