

**Betty Penske**

Evaluación básica de personalidad y comportamiento (con enfoque en el servicio al cliente)

Fecha:

30 de abril de 2024

Susan Bookman

HR Avatar Data Collection Account

# Resultados de la prueba y guía para la entrevista

La evaluación Evaluación básica de personalidad y comportamiento (con enfoque en el 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.

## General

Candidato	Puntuación	Interpretación
<b>Betty Penske</b> bettypenske@yourcompany.org Evaluación básica de personalidad y comportamiento (con enfoque en el servicio al cliente, Español) 30 de abril de 2024	<b>64</b>	
<p>Las puntuaciones reflejan que el candidato tiene un moderado potencial de desempeño para la mayoría de los puestos de trabajo. Se recomienda utilizar estas puntuaciones junto con un amplio proceso de evaluación de su posible desempeño, incluyendo las habilidades, aptitudes y conocimientos específicos que se requieren para un puesto en particular.</p>		<p><b>Leyenda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Puntuación del candidato:</li> <li>Mayor riesgo</li> <li>Menor riesgo</li> <li>Personalizar referencia (opcional)</li> </ul>

## Resumen de competencias

Competencia	Puntuación	Interpretación
<b>Actitudes, intereses y motivaciones</b>		
Actitud de servicio al cliente	68	
Adaptabilidad	66	
Integridad	10	
Motivación	72	
Resiliencia	75	
Trabajo en equipo	73	
<b>Preguntas de la encuesta con puntuación (preguntas personalizadas)</b>		
Encuesta sobre el historial - desempeño	75	
Encuesta sobre el historial - permanencia	72	
<b>Inteligencia Emocional (se relaciona con juicios situacionales, rendimiento y trabajo en equipo)</b>		
Empatía y autocontrol emocional	63	

Importancia para el trabajo ↑

## 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	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
General	64th												
Estados Unidos	53rd												
HR Avatar Data	59th												

## Detalle

Candidato: **Betty Penske**, bettypenske@yourcompany.org

Evaluación: Evaluación básica de personalidad y comportamiento (con enfoque en el servicio al cliente, Español)  
English: Basic Personality & Behavioral Assessment (Service Focus, Spanish)

Autorizado: 30 de abril de 2024, por Susan Bookman, HR Avatar Data Collection Account, sue.bookman@richardson.biz







Inició: 29 de abril de 2024, 21:16:37 EST





Finalizó: 29 de abril de 2024, 21:16:37 EST

Puntuación general: 64

## Detalle de características de la personalidad

Esta sección contiene una lista de características de la personalidad que se asocian frecuentemente con el desempeño en el trabajo. Recuerde, no se trata de aptitudes, por lo que no indican la capacidad de realizar un trabajo, sino más bien pueden ser utilizadas para evaluar si el candidato es capaz de cumplir con las necesidades generales del puesto y la cultura organizacional. Se incluyen ejemplos de preguntas para obtener más información durante la entrevista.

Detalle	Guía para la entrevista
<p><b>Actitud de servicio al cliente</b> Puntuación: 68</p>  <p><i>Descripción:</i> Las personas que registran altas puntuaciones en esta escala están conscientes de que su trabajo no sólo consiste en resolver los problemas de los clientes, sino en generar una experiencia placentera que fomente su lealtad y las buenas relaciones a largo plazo, por lo que consideran cada llamada que reciben como una oportunidad para crear una experiencia positiva y ganarse la lealtad de cada cliente.</p> <p><i>Interpretación:</i> La puntuación del candidato en esta área debe contribuir a un mejor desempeño general en el trabajo.</p> <p>Mantiene un deseo promedio de comprender las necesidades del cliente y hacer lo que sea necesario para resolver sus problemas. Es posible que brinde un muy buen servicio que mejore la satisfacción y las relaciones con los clientes, y que impacte de manera positiva la reputación de la organización.</p>	<p>¿Qué significa para usted el servicio al cliente?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  1         </div> <div style="text-align: center;">  2         </div> <div style="text-align: center;">  3         </div> <div style="text-align: center;">  4         </div> <div style="text-align: center;">  5         </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 30%;"> <p>Su significado no se relaciona con las funciones del puesto o no muestra que le signifique algo.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Su significado se relaciona un tanto con las funciones del puesto aunque no de manera importante, sino que su respuesta es más bien común y corriente.</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Su significado se relaciona con las funciones del puesto de manera importante.</p> </div> </div>

Detalle	Guía para la entrevista
<p><b>Adaptabilidad</b> Puntuación: 66</p>  <p><i>Descripción:</i> Esta escala refleja el nivel de aceptación de una persona ante los cambios frecuentes o substanciales en los requerimientos de su puesto de trabajo. Normalmente, las personas se sienten estresadas y presionadas para adaptarse a los requerimientos cambiantes. Las personas que registran puntuaciones altas generalmente se desempeñan favorablemente bajo condiciones de trabajo cambiantes, mientras que quienes obtienen puntuaciones bajas pueden llegar a sentirse abrumadas o inmovilizarse bajo dichas condiciones. Cuando las circunstancias en el trabajo son más estables, quienes registran puntuaciones altas pueden llegar a aburrirse, y quienes obtienen bajas puntuaciones se sienten satisfechos.</p> <p><i>Interpretación:</i> La puntuación del candidato en esta área debe contribuir a un mejor desempeño general en el trabajo.</p> <p>Prefiere un ambiente de trabajo dinámico. Es capaz de mantener su concentración y positivismo en tiempos de cambios significativos dentro del lugar de trabajo. Es una persona bastante adaptable y relajada, aunque puede parecer carente de interés bajo ciertas circunstancias.</p>	<p>Describe alguna ocasión en que haya tenido que adaptarse a cambios significativos en su trabajo. ¿Cómo se sintió? ¿Cómo manejó el cambio?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  1 Sentimientos: fuerte aversión o renuencia al cambio; no demostró ser capaz de hacerle frente o requirió demasiada ayuda para lograrlo.         </div> <div style="text-align: center;">  2 Sentimientos: imposible o ligeramente renuente al cambio. Supo manejar la situación y los cambios sólo afectaron ligeramente su trabajo.         </div> <div style="text-align: center;">  3 Sentimientos: entusiasmo o comodidad ante el cambio. Supo manejar bien la situación, de tal manera que no interfiriera con su trabajo.         </div> </div>

Detalle	Guía para la entrevista
<p><b>Integridad</b> Puntuación: 10</p>  <p><i>Descripción:</i> Esta escala refleja el grado en que una persona actúa de manera positiva hacia la organización, evita riesgos innecesarios y, dicho de manera sencilla, hace lo correcto. Las altas puntuaciones en esta escala indican que la persona actuará a favor de los intereses de la organización, se apegará a las normas y trabajará con empeño con una supervisión limitada. Las puntuaciones bajas indican que la persona podrá involucrarse en comportamientos arriesgados, trabajar para afectar a la organización y se limitará a dar el mínimo.</p> <p><i>Interpretación:</i> La puntuación del candidato en esta área indica un riesgo de impacto negativo sobre el desempeño en algunos puestos de trabajo. Se recomienda ampliamente realizar una mayor investigación.</p> <p>Desconfía de la organización y de su gerencia. Frecuentemente asume que las ideas nuevas o los cambios tendrán un impacto negativo a nivel individual. Puede mostrarse a la defensiva cuando se trata de su propio trabajo, o expresar hostilidad hacia la gerencia o a las políticas de la empresa. Es posible que asuma riesgos innecesarios en su trabajo.</p>	<p>¿Considera usted que siempre está bien ocultar información a su supervisor? ¿Cómo juzgaría si está bien o no hacerlo?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  1 La respuesta demuestra que no le preocupa la ética ni los valores/normas organizacionales.         </div> <div style="text-align: center;">  2 Únicamente explica circunstancias situacionales. Su juicio no se deriva de un punto de vista ético.         </div> <div style="text-align: center;">  3 Únicamente explica circunstancias situacionales, o no explica circunstancias. Su juicio se deriva de un punto de vista ético.         </div> <div style="text-align: center;">  4         </div> <div style="text-align: center;">  5         </div> </div>
<p><b>Motivación</b> Puntuación: 72</p>  <p><i>Descripción:</i> Esta escala refleja el grado en que una persona trabajará arduamente para alcanzar metas y resolver problemas críticos en la organización. Las puntuaciones altas en esta escala indican que la persona se empeñará en su trabajo y utilizará todos los recursos necesarios para resolver problemas, mientras que las puntuaciones bajas indican que la persona puede ser poco entusiasta en su trabajo y enfrentar problemas con tareas y dificultades complejas.</p> <p><i>Interpretación:</i> La puntuación del candidato en esta área debe contribuir a un mejor desempeño general en el trabajo.</p> <p>Es una persona motivada por metas y tareas complicadas, recompensas financieras y/o reconocimientos, y está dispuesta a trabajar arduamente para triunfar. Se concentra en comprender y seguir los lineamientos, y en cumplir o exceder los estándares de calidad y producción.</p>	<p>Describa alguna ocasión en la que haya tenido algo de tiempo disponible en su trabajo. ¿Cómo utilizó ese tiempo?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  1 No utilizó su tiempo de manera benéfica o sin que agregara valor a la organización.         </div> <div style="text-align: center;">  2 Utilizó su tiempo en cosas relacionadas con su trabajo, pero su esfuerzo no demostró que trabajara mucho o que agregara valor (fácilmente).         </div> <div style="text-align: center;">  3         </div> <div style="text-align: center;">  4         </div> <div style="text-align: center;">  5 Utilizó su tiempo en beneficio de la organización, agregándole valor. Demostró capacidad para trabajar arduamente y voluntad de realizar un esfuerzo adicional.         </div> </div>

**Detalle**

**Resiliencia**

Puntuación: 75



*Descripción:*

Esta escala refleja el grado en que una persona puede soportar la adversidad, recuperarse de eventos difíciles y ser persistente en sus tareas pese a las dificultades que se le presenten. Las puntuaciones altas en esta escala indican qué tan probable es que a una persona se le facilite hacer frente a situaciones difíciles, que perciba tener control sobre los eventos de su vida y siga adelante para alcanzar sus metas. Las bajas puntuaciones en esta escala indican que una persona puede argumentar que los errores/fallas están fuera de su control, además de que no tenderá a hacer frente al estrés en su trabajo ni a realizar un esfuerzo adicional para alcanzar el éxito cuando aparezcan obstáculos en su camino.

Por favor tenga en cuenta que la resiliencia no es un rasgo fijo. A diferencia de muchas otras características de la personalidad, la resiliencia puede ser desarrollada en el transcurso del tiempo. Asimismo, son muchos los factores que pueden influir en qué tan resiliente es una persona bajo determinada situación en particular. Para distinguir estas características, se sugiere ampliamente sondear más a detalle a la persona utilizando las preguntas que se recomiendan para entrevistarla.

*Interpretación:*

La puntuación del candidato en esta área debe contribuir a un mejor desempeño general en el trabajo.

Las respuestas indican que el candidato puede sortear eficazmente las dificultades en su trabajo, mostrando emociones positivas y capacidad de controlar los eventos. Es probable que el candidato luche por alcanzar sus metas, incluso cuando se le presenten obstáculos.

**Guía para la entrevista**

Describa algún momento en el que algo no haya salido como usted lo planeaba en el trabajo o la escuela. ¿Cómo se sintió? ¿De qué manera se vio impactado su trabajo a partir de ese momento?



1

Sus sentimientos muestran un panorama negativo. El evento impactó su trabajo de forma negativa y no fue capaz de aprender de éste y de seguir adelante.



2

Sus sentimientos son verdaderos ante la situación. El evento impactó su trabajo de forma negativa, pero fue capaz de aprender de éste y de seguir adelante.



3









4

Sus sentimientos son verdaderos ante la situación, pero con un panorama positivo. El evento impactó su trabajo de forma positiva o no lo impactó del todo.



5

Detalle	Guía para la entrevista
<p><b>Trabajo en equipo</b> Puntuación: 73</p>  <p><i>Descripción:</i> Esta escala refleja el grado en que una persona trabaja bien en equipo y mantiene relaciones interpersonales positivas. Las altas puntuaciones en esta escala indican que una persona tendrá un buen desempeño en ambientes colaborativos de equipo y mantendrá relaciones de alta calidad con sus compañeros de trabajo. Las bajas puntuaciones reflejan que la persona preferirá trabajar en proyectos individuales y posiblemente tendrá problemas para mantener relaciones cercanas con sus colegas.</p> <p><i>Interpretación:</i> La puntuación del candidato en esta área debe contribuir a un mejor desempeño general en el trabajo.</p> <p>Cultiva relaciones de manera activa. Se siente a gusto conociendo gente nueva y es sensible a los sentimientos de los demás. Trabaja con sus colegas y busca sus aportaciones para desarrollar amistades y alcanzar metas.</p>	<p>Describe alguna ocasión en que haya trabajado en equipo. ¿Cuáles fueron sus funciones? ¿Cómo delegó tareas a los demás miembros del equipo?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  1 Describe sus funciones de manera que no muestra importancia. Sus tácticas para delegar tareas no demostraron ser eficaces o útiles.         </div> <div style="text-align: center;">  2 Describe sus funciones de manera que no muestra importancia. Sus tácticas para delegar tareas demostraron ser eficaces y útiles.         </div> <div style="text-align: center;">  3 Describe sus funciones de manera que no muestra importancia. Sus tácticas para delegar tareas demostraron ser eficaces y útiles.         </div> <div style="text-align: center;">  4 Describe sus funciones de manera que muestra importancia. Sus tácticas para delegar tareas demostraron ser eficaces y útiles.         </div> <div style="text-align: center;">  5 Describe sus funciones de manera que muestra importancia. Sus tácticas para delegar tareas demostraron ser eficaces y útiles.         </div> </div>







## Detalle de la encuesta calificada

Esta sección proporciona detalles adicionales sobre las respuestas a la encuesta calificada del candidato. Las posibles áreas de precaución (si es que las hay) se especifican en cada sección de detalles.

Detalle	Guía para la entrevista
<p><b>Encuesta sobre el historial - desempeño</b> Puntuación: 75</p> <p><i>Descripción:</i> Evalúa los elementos del historial laboral y educativo anterior del candidato para identificar si su potencial de desempeño será alto o bajo.</p>	
<p><b>Encuesta sobre el historial - permanencia</b> Puntuación: 72</p> <p><i>Descripción:</i> Evalúa el historial laboral anterior y otros factores del candidato para identificar si tendrá un bajo potencial de permanencia en el puesto.</p>	

## Detalle de la Inteligencia Emocional

Esta sección contiene una lista de características de inteligencia emocional que indican qué tan sintonizado está un candidato con sus propias emociones y las de los demás, así como la capacidad del candidato para controlar su comportamiento independiente de las emociones que él o ella siente. Estos rasgos a menudo pueden afectar el rendimiento en grupos o equipos. Se proporcionan ejemplos de preguntas de entrevista para reunir más información.

Detalle	Guía para la entrevista
<p><b>Empatía y autocontrol emocional</b> Puntuación: 63</p>  <p><i>Descripción:</i> Esta escala refleja tanto la capacidad de percibir y comprender los sentimientos de las demás personas, sentir simpatía por los demás y ver las cosas desde su punto de vista, como la capacidad de manejar el deseo de satisfacer necesidades o impulsos, mostrando control y manejando los comportamientos de tal manera que se garanticen interacciones adecuadas y eficaces con los demás.</p> <p><i>Interpretación:</i> La puntuación del candidato en esta área no indica un impacto positivo ni negativo en su desempeño.</p> <p>Demuestra fortalezas moderadas en percibir las necesidades emocionales de las demás personas, empatizando con sus problemas y viendo las cosas desde su punto de vista. Es posible que, en términos generales, sea eficaz en demostrar a clientes o compañeros de trabajo que los entiende y siente interés por ellos, manteniendo los niveles actuales de lealtad, relaciones de trabajo y conflicto en el lugar de trabajo.</p>	<p>¿Qué tan bien puede percibir lo que sienten quienes le rodean? ¿Cómo utiliza esta información al interactuar con ellos?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  1 Demuestra que no es capaz de percibir lo que sienten quienes le rodean.         </div> <div style="text-align: center;">  2         </div> <div style="text-align: center;">  3 Proporciona ejemplos sobre la manera en que es capaz de percibir lo que sienten los demás, aunque no demuestra que los comprende o que le importan.         </div> <div style="text-align: center;">  4         </div> <div style="text-align: center;">  5 Proporciona ejemplos sobre la manera en que es capaz de percibir lo que sienten los demás, y demuestra que los comprende o que le importan.         </div> </div>

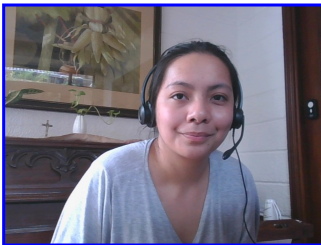


## Fotos que confirman identidad

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

### Resultado de análisis de fotos

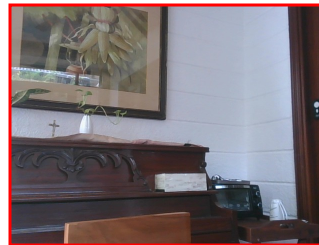
- Riesgo:	Riesgo mediano de hacer trampa, basado en inconsistencias de imagen.
- Porcentaje de coincidencias entre los rostros procesados	100%
- Total de imágenes procesadas	17
- Total de imágenes con rostros validos	14 (82%)
- Pares de rostros que se compararon	13
- Pares de rostros que son compatibles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



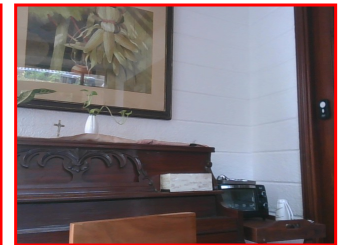
Fotografía previa y posterior a la prueba



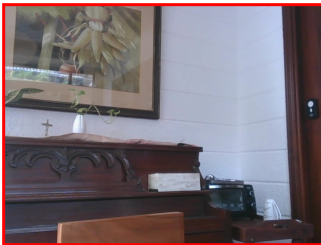
Fotografía de identificación



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



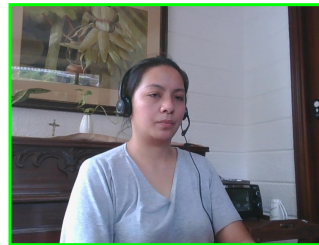
Error detectado en la fotografía durante la prueba (No se detectó el rostro)



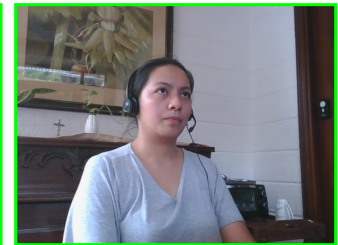
Error detectado en la fotografía durante la prueba (No se detectó el rostro)



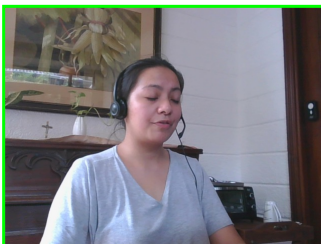
Fotografía durante la prueba



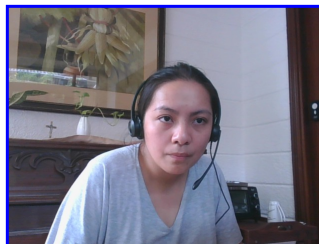
Fotografía durante la prueba



Fotografía durante la prueba



Fotografía durante la prueba



Fotografía previa y posterior a la prueba

## 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](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: 15776-1, Clave: 0-0, R: 91, P: 6548
- 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. 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 (%)
Actitud de servicio al cliente	68.5971	Estadística Z	0.2398	11.1111
Adaptabilidad	66.0106	Estadística Z	0.0674	11.1111
Empatía y autocontrol emocional	63.4954	Estadística Z	-0.1003	11.1111
Encuesta sobre el historial - desempeño	75.9510	Estadística Z	0.7301	11.1111
Encuesta sobre el historial - permanencia	72.6767	Estadística Z	0.5118	11.1111
Integridad	10.0000	Estadística Z	-3.6667	11.1111
Motivación	72.7511	Estadística Z	0.5167	11.1111
Resiliencia	75.3379	Estadística Z	0.6892	11.1111
Trabajo en equipo	73.9615	Estadística Z	0.5974	11.1111
Promedio ponderado de puntajes Z de competencia:				-0.0461
Media aplicada al promedio ponderado bruto:				0.0000
Desviación estándar aplicada al promedio ponderado bruto:				1.0000
Puntaje normalizado bruto				-0.0461
Media:				65.0000
Desviación estándar utilizada:				15.0000
Puntaje general final:				64.3090

**Notas:**

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