



Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

RESUMEN

► Perfil evaluado

Hostess

► Concepto global



Recomendado

77%

● 0% - 59% No recomendado ● 60% - 75% Recomendado con sugerencias ● 76% - 100% Recomendado



● 0 - 49 | Bajo ● 50 - 70 | Medio ● 71 - 90 | Alto ● 91 - 100 | Avanzado

Competencias más fuertes

Corresponden a las competencias con mayor expresión en el perfil. Su presencia constante indica un alto nivel de ajuste y un aporte significativo al desempeño en distintos contextos.

Flexibilidad

93

Inteligencia emocional

92

Liderazgo

85

Competencias a mejorar

Se refieren a aspectos que requieren refuerzo. Son competencias presentes, pero aún con oportunidades claras de desarrollo para lograr un desempeño más equilibrado.

Responsabilidad

63

Trabajo en equipo

58

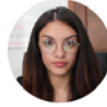
Comunicación efectiva

47

Resultado de la prueba técnica

El candidato muestra buen dominio del rol, criterio acertado y orientación al cliente. Tiene bases sólidas para desempeñarse como Hostess y puede adaptarse rápido.

Excelente



Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

RESULTADOS GRÁFICOS

● 0 - 49 | Bajo ● 50 - 70 | Medio ● 71 - 90 | Alto ● 91 - 100 | Avanzado

Flexibilidad

Habilidad para mantener el desempeño ante imprevistos. Implica cambiar de estrategia mental y tareas rápidamente, aceptando nuevas directrices con buena actitud y asegurando que los cambios repentinos no afecten la experiencia del servicio ni el trato.

▶ Nivel esperado **Medio** ▶ Nivel encontrado **Avanzado**

Puntaje ▶  **93**

➤ Anticipa las necesidades del entorno, adaptándose de forma estratégica y potenciando resultados superiores de manera sostenida.

Resolución de problemas

Habilidad de solucionar incidencias operativas con agilidad y calma. Implica identificar la causa de los problemas y proponer alternativas viables bajo presión, actuando para prevenir que la situación escale y coordinando apoyos para asegurar la continuidad del servicio.

▶ Nivel esperado **Alto** ▶ Nivel encontrado **Alto**

Puntaje ▶  **74**

➤ Se anticipa a posibles incidencias, actúa de manera proactiva y mantiene la experiencia del cliente como prioridad al resolver inconvenientes.

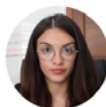
Responsabilidad

Compromiso riguroso con la calidad y las normas. Se refleja al preparar su estación de trabajo con antelación, cumplir puntualmente horarios y protocolos, manteniendo el orden y reconociendo errores para corregirlos con autonomía y sin necesidad de supervisión constante.

▶ Nivel esperado **Medio** ▶ Nivel encontrado **Medio**

Puntaje ▶  **63**

➤ Mantiene niveles aceptables de confiabilidad, pero existen oportunidades de mejora para fortalecer su constancia y previsión en la gestión de tareas.



Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

RESULTADOS GRÁFICOS

● 0 - 49 | Bajo ● 50 - 70 | Medio ● 71 - 90 | Alto ● 91 - 100 | Avanzado

Tolerancia al estrés

Es la habilidad de mantener la estabilidad y el buen trato bajo presión. Se observa en quien conserva la calma en horas pico, gestiona sus emociones ante situaciones tensas y continúa trabajando con eficacia y profesionalismo a pesar de los imprevistos o dificultades.

▶ Nivel esperado Alto ▶ Nivel encontrado Alto

Puntaje ▶  76

➤ Se observa capacidad para gestionar el estrés propio y contribuir al equilibrio del equipo en momentos críticos.

Inteligencia emocional

Habilidad para gestionar emociones propias y ajenas en el servicio. Implica mantener el control ante conflictos sin personalizar las quejas, mostrando empatía y ajustando el tono al interlocutor para desactivar tensiones y actuar de manera constructiva y profesional.

▶ Nivel esperado Alto ▶ Nivel encontrado Avanzado

Puntaje ▶  92

➤ Supera expectativas al regular su respuesta ante cualquier conflicto, generando armonía y sentido de pertenencia.

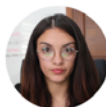
Liderazgo

Aptitud para guiar y sostener al equipo en el servicio. Se demuestra tomando decisiones rápidas bajo presión, organizando tareas con claridad y motivando a los compañeros, interviniendo en conflictos de forma constructiva para asegurar el logro de las metas comunes.

▶ Nivel esperado Medio ▶ Nivel encontrado Alto

Puntaje ▶  85

➤ Se observa habilidad para coordinar acciones, resolver desacuerdos y dar retroalimentación constructiva en diversos contextos.



Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

RESULTADOS GRÁFICOS

● 0 - 49 | Bajo ● 50 - 70 | Medio ● 71 - 90 | Alto ● 91 - 100 | Avanzado

Comunicación efectiva

Consiste en intercambiar información de manera clara y respetuosa. Requiere escuchar sin interrumpir, dar instrucciones precisas verificando su comprensión y comunicar a tiempo cualquier novedad, asegurando así una coordinación fluida y sin errores con el equipo y el cliente.

► Nivel esperado **Medio** ► Nivel encontrado **Bajo**

Puntaje ►  **47**

➤ Se observa poca capacidad de escucha, lo que afecta la comprensión de instrucciones o necesidades del entorno.

Orientación al cliente

Disposición genuina para satisfacer las necesidades del usuario. Consiste en indagar preferencias para personalizar la atención y gestionar quejas con cortesía, priorizando restaurar la experiencia y manteniendo un trato amable incluso en situaciones difíciles.

► Nivel esperado **Alto** ► Nivel encontrado **Alto**

Puntaje ►  **71**

➤ Resuelve inquietudes con eficacia, superando las expectativas y generando valor añadido en el servicio.

Trabajo en equipo

Implica colaborar activamente con otros para alcanzar objetivos comunes. Se evidencia al coordinar acciones fluidamente, compartir información relevante y apoyar a los compañeros sobrecargados, promoviendo siempre un ambiente de ayuda mutua y respeto en el servicio.

► Nivel esperado **Medio** ► Nivel encontrado **Medio**

Puntaje ►  **58**

➤ Participa activamente en el equipo en contextos habituales, aunque puede mostrar dificultades en escenarios de alta demanda.



Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

PRUEBA TÉCNICA

0 - 5 puntos | No apto 6 - 9 puntos | Bueno 10 - 12 puntos | Excelente

Resultado de la prueba técnica: **10 puntos**

Excelente

Pregunta 1

Puntuación obtenida **1 pt**

¿Cuál debe ser el primer paso al recibir a un cliente en la entrada?

Respuesta

Saludar cordialmente y dar la bienvenida



Pregunta 2

Puntuación obtenida **0 pt**

Un cliente llega molesto porque tiene reserva y su mesa aún no está lista. ¿Qué haces primero?

Respuesta

Ignorar su molestia y continuar con otros clientes



Pregunta 3

Puntuación obtenida **1 pt**

¿Cuál es la prioridad cuando llegan varios grupos a la vez?

Respuesta

Seguir el orden de llegada y mantener control visual



Pregunta 4

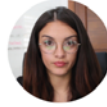
Puntuación obtenida **1 pt**

Si un cliente llega sin reserva en hora pico, lo correcto es:

Respuesta

Darle una espera aproximada realista y ofrecer alternativas





Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

PRUEBA TÉCNICA

● 0 - 5 puntos | No apto ● 6 - 9 puntos | Bueno ● 10 - 12 puntos | Excelente

Pregunta 5

► Puntuación obtenida **1 pt**

¿Qué información es esencial al tomar una reserva?

Respuesta

Nombre, número de personas, hora y contacto



Pregunta 6

► Puntuación obtenida **1 pt**

Una familia llega con un coche de bebé. Como Hostess debes:

Respuesta

Buscar una mesa que permita buen espacio de circulación



Pregunta 7

► Puntuación obtenida **1 pt**

¿Qué debes evitar al contestar el teléfono del restaurante?

Respuesta

Dejar al cliente en silencio



Pregunta 8

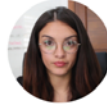
► Puntuación obtenida **0 pt**

¿Cuál es la forma correcta de manejar una queja por espera excesiva?

Respuesta

Decir que no es tu responsabilidad





Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

PRUEBA TÉCNICA

● 0 - 5 puntos | No apto ● 6 - 9 puntos | Bueno ● 10 - 12 puntos | Excelente

Pregunta 9

► Puntuación obtenida **1 pt**

¿Qué actitud debe tener una Hostess durante todo su turno?

Respuesta

Sonrisa, amabilidad y lenguaje corporal abierto



Pregunta 10

► Puntuación obtenida **1 pt**

¿Cuál es el propósito del plano de mesas (floor plan)?

Respuesta

Organizar las mesas disponibles y asignarlas correctamente



Pregunta 11

► Puntuación obtenida **1 pt**

Un cliente pide cambio de mesa pero el restaurante está lleno. ¿Qué debes responder?

Respuesta

Le puedo ofrecer el cambio en cuanto se libere una opción adecuada



Pregunta 12

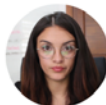
► Puntuación obtenida **1 pt**

Si un proveedor llega en plena hora pico pidiendo firma de recepción, la mejor acción es:

Respuesta

Pedirle que espere unos minutos mientras terminas de recibir a los clientes





Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

PREGUNTAS A PROFUNDIZAR EN LA ENTREVISTA



Preguntas

- ¿Cómo manejas las tareas que quedan pendientes cuando surge algo que capta toda tu atención?
- Cuéntame de una experiencia donde intentaste mantener tu forma habitual de trabajo a pesar de cambios externos.
- Relata una situación donde tu rapidez para cambiar de rol afectó el orden de tus tareas previas.
- ¿Cómo decides qué aspectos de tu tarea actual se pueden dejar incompletos para atender una urgencia?
- Cuéntame de una ocasión en la que intentaste solucionar algo solo y la situación se complicó.
- ¿Cómo defines tu rol en los momentos de baja actividad si no tienes una indicación explícita?
- ¿Qué acciones tomas para mitigar el impacto negativo de tu retraso en el ánimo del grupo?
- Relata una experiencia donde tu intento de evacuar todo rápido resultó en errores operativos.
- Cuéntame de una ocasión en la que sentiste necesario aclarar que tú habías hecho la mayor parte.



Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

RESULTADOS



Número de preguntas

66

Contestadas



66

Sin contestar



0



El candidato respondió todas las preguntas.



Tiempo de respuesta: 01:20:36



Nombre: Andrea Acosta
Identificación: 101575645
Edad: 28 Años



Perfil: Hostess
Fecha: 29/11/25 - 10:00

REGISTRO FOTOGRÁFICO DE IDENTIDAD

De acuerdo a su solicitud en el momento de crear el proceso, se tomó registro fotográfico mientras el candidato presentaba las pruebas, recuerde validar que la persona que está entrevistando es la misma que aparece en el registro, de lo contrario se puede inferir que hubo suplantación de identidad.

