MC

Mario Caviedes
Consultoría de rentabilidad

×

PlantillaYA
Personal de hostelería

INFORME DE EVALUACIÓN POR SIMULACIÓN · TURNO 5.2.0

Laura Gómez Pérez

PUESTO **Camarero/a de sala y bar**	HOTEL **Hotel Ciria**	FECHA **21/11/2026 23:45**
DURACIÓN **67 min 52 s**	CORREO **laura@correo.test**	REFERENCIA **REF-12**
CONDICIONES **Estándar**		



Puntuación global

Resumen

Perfil adecuado con aspectos que conviene confirmar en entrevista.

PUNTOS FUERTES

Atención al detalle	100
Resolución de problemas y planificación	100

A EXPLORAR EN ENTREVISTA

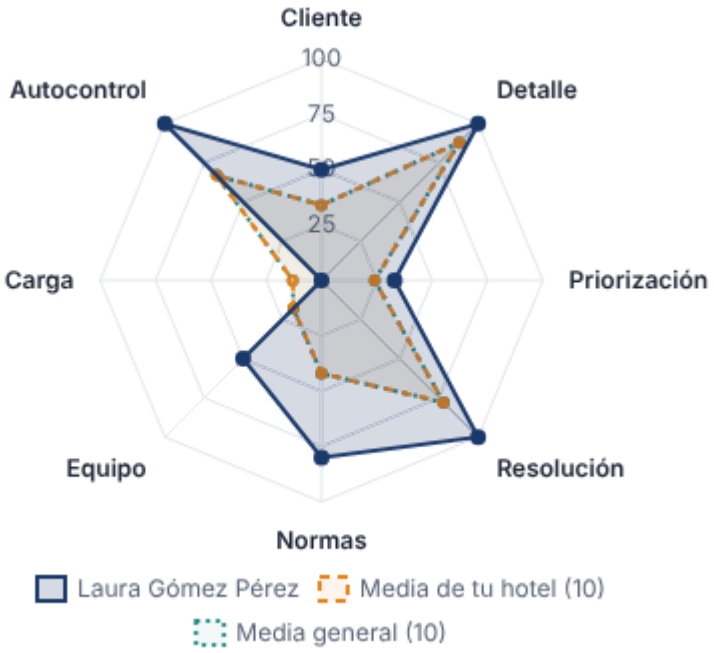
Rendimiento con más carga	0
Priorización y multitarea	33

Percentil 100
frente a 10 evaluados en este puesto

3 avisos
de calidad de los datos

Perfil de competencias

Puntuación de 0 a 100 frente a la respuesta de referencia de expertos. Las comparativas son anónimas y solo aparecen con suficientes evaluaciones.



Orientación al cliente MEDIO 50

4 indicadores · media de tu hotel 34

Atención al detalle ALTO 100

6 indicadores · media de tu hotel 88

Priorización y multitarea BAJO 33

4 indicadores · media de tu hotel 24

Resolución de problemas y planificación ALTO 100

5 indicadores · media de tu hotel 78

Cumplimiento de normas e integridad ALTO 80

7 indicadores · media de tu hotel 42

Trabajo en equipo y comunicación MEDIO 50

3 indicadores · media de tu hotel 18

Rendimiento con más carga BAJO 0

1 indicador · media de tu hotel 13

Autocontrol con clientes difíciles ALTO 100

2 indicadores · media de tu hotel 67

De dónde sale cada puntuación

Cada acción del candidato aporta una evidencia de 0 a 100 con un peso. La puntuación de la competencia es su media ponderada.

Orientación al cliente — 50

Clientes atendidos (hora punta 1)	0	×1.0
Situación	100	×1.0
Conversación difícil	100	×1.0
Clientes atendidos (hora punta 2)	0	×1.0

Atención al detalle — 100

Comandas: caso 1	100	×1.0
Comandas: caso 2	100	×1.0
Comandas: caso 3	100	×1.0
Comandas: caso 4	100	×1.0
Situación	100	×1.0
Cierre: pregunta 1	100	×1.5

Priorización y multitarea — 33

Orden de tareas	100	×1.0
Hora punta 1	0	×2.0
Situación	100	×1.0
Hora punta 2	0	×2.0

Resolución de problemas y planificación — 100

Orden de tareas	100	×2.0
Comandas: caso 2 (decisión)	100	×1.0
Comandas: caso 3 (decisión)	100	×1.0
Comandas: caso 4 (decisión)	100	×1.0
Situación	100	×1.0

Cumplimiento de normas e integridad — 80

Comandas: caso 1 (decisión)	100	×1.5
Aviso de seguridad (hora punta 1)	0	×0.7
Situación	100	×1.0
Situación	100	×1.0
No prometer lo que no depende de uno	100	×0.7
Cierre: pregunta 2	100	×1.5
Aviso de seguridad (hora punta 2)	0	×0.7

Trabajo en equipo y comunicación — 50

Ayuda al equipo (hora punta 1)	0	×0.5
Situación	100	×1.0
Ayuda al equipo (hora punta 2)	0	×0.5

Rendimiento con más carga — 0

Mantener el nivel con más carga	0	×1.0

Autocontrol con clientes difíciles — 100

Situación	100	×1.0
Conversación difícil	100	×2.0

Horas punta: priorizar con presión

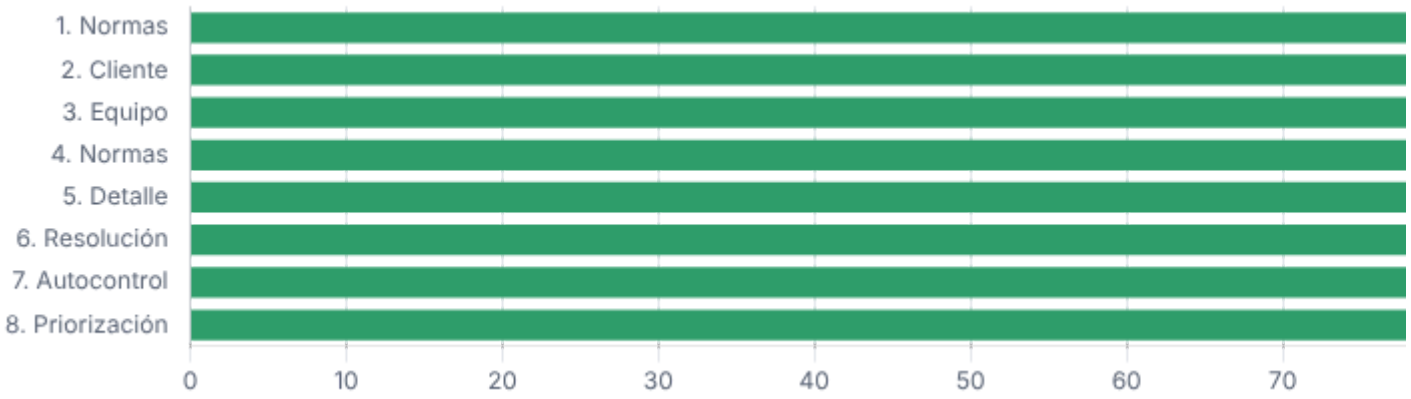
Aparecen tareas con plazo e importancia distintas y solo se puede atender una a la vez. «Importancia atendida» es la parte de la importancia total que resolvió a tiempo; «acierto al elegir» compara cada elección con la mejor posible en ese momento.



	HORA PUNTA 1	HORA PUNTA 2
Tareas hechas	**0**	**0**
Tareas perdidas	**15**	**23**
Tareas que aparecieron	**15**	**23**
Avisos de seguridad atendidos	**0 de 1**	**0 de 2**
Clientes atendidos	**0 de 8**	**0 de 13**
Tiempo parado con tareas pendientes (s)	**110**	**120**
Tiempo de desplazamiento (s)	**0**	**0**

Situaciones del puesto

En cada dilema eligió la mejor y la peor forma de actuar. 100 = coincide con el criterio de expertos en ambas.



1. Un cliente de la mesa 3 pregunta si el risotto lleva frutos secos porque es alérgico. No estás seguro.

Mejor Consultarlo en la ficha de alérgenos o con cocina antes de contestarle y, si hay duda, ofrecerle otra opción segura.

Peor Decirle que lo pida bajo su responsabilidad.

Cumplimiento de normas e integridad · 100 · 99.4 s

---

2. Una mesa lleva 15 minutos esperando el segundo plato y empiezan a mirar el reloj.

Mejor Acercarte, disculparte, preguntar en cocina cuánto falta y decirles un tiempo real.

Peor Evitar pasar por su mesa hasta que salga el plato.

Orientación al cliente · 100 · 103.6 s

---

3. Un compañero tiene una mesa de 10 y va desbordado. Tú tienes tus mesas tranquilas.

Mejor Ofrecerle ayuda con lo que necesite sin desatender tus mesas.

Peor Seguir con lo tuyo: cada uno tiene sus mesas.

Trabajo en equipo y comunicación · 100 · 105.2 s

---

4. Un cliente que ya ha bebido bastante pide otra copa y deja las llaves del coche encima de la mesa.

Mejor No servirle más alcohol, ofrecerle agua o café con amabilidad y avisar a la maître; proponer un taxi.

Peor Servirle la copa más pequeña.

Cumplimiento de normas e integridad · 100 · 90.1 s

---

5. Al llevar un plato ves que la guarnición no es la que pidió el cliente.

Mejor Devolverlo al pase, avisar a cocina y decir a la mesa que sale en un momento.

Peor Cambiar tú la guarnición con lo que haya en sala.

Atención al detalle · 100 · 119.9 s

---

6. Llega un grupo de 8 sin reserva y solo queda una mesa de 6 libre y otra de 2 junto a ella.

Mejor Consultar con la maître si se pueden juntar las mesas y, si no, ofrecerles una hora concreta o la barra mientras.

Peor Decirles que no hay sitio.

Resolución de problemas y planificación · 100 · 131.8 s

---

7. Un cliente te llama a voces chasqueando los dedos y te habla de malas maneras.

Mejor Acercarte con calma, atenderle con educación y, si sigue faltando, avisar a la maître.

Peor Ignorarle hasta que se calme.

Autocontrol con clientes difíciles · 100 · 136.5 s

---

8. A la vez: un plato listo en el pase, una mesa pide la cuenta y otra acaba de sentarse.

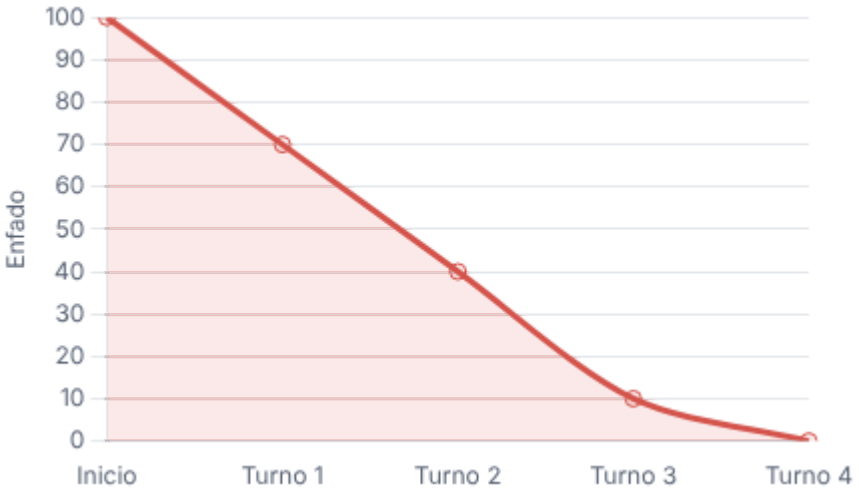
Mejor Llevar primero el plato, luego la cuenta y después atender a la mesa nueva saludándola al pasar.

Peor Hacer las tres cosas a la vez sin terminar ninguna.

Priorización y multitarea · 100 · 131.1 s

Conversación difícil

Cuatro turnos con una persona muy enfadada. La línea muestra cómo cambió su enfado con cada respuesta.



Calidad media de las respuestas	**100 %**
Enfado al final	**0 %**
Turno 1: *«Lo siento mucho, tiene toda la razón. Me llevo el plato ahora mismo y pido que le preparen otro.»*	**100**
Turno 2: *«Lo entiendo. Hablo ahora con cocina para que salga lo primero y le digo el tiempo exacto. Si prefiere, le ofrezco algo de la carta que salga más rápido.»*	**100**
Turno 3: *«Lo hablo ahora con la maître para que valore cómo compensarle. Lo que no quiero es que se vaya con mal sabor de boca.»*	**100**
Turno 4: *«Me encargo yo personalmente. Y gracias por decírmelo.»*	**100**

Tareas del puesto

Resultados de las tareas específicas de camarero/a de sala y bar.

Tus mesas: orden razonable	**100 % · empezó por lo más urgente**
Comandas y cuentas: problemas detectados	**5 de 5 (falsas alarmas: 0)**
Comandas y cuentas: decisión correcta	**4 de 4**
Conversación difícil: calidad media	**100 %**
Conversación difícil: enfado al final	**0 %**
Cambio correcto	**correcto**
Servicio responsable de alcohol	**la mejor opción**

Calidad de los datos

- En la hora punta 1 estuvo 110 s sin atender nada habiendo tareas pendientes.
- En la hora punta 2 estuvo 120 s sin atender nada habiendo tareas pendientes.
- Juega a videojuegos con frecuencia: según la investigación, la experiencia con juegos puede influir algo en las partes con tiempo.

Duración total 67 min 52 s · Descansos: 95 s y 217 s · Versión 5.2.0

Opinión del candidato sobre la prueba

Escala de 1 a 5. No puntúa: sirve para vigilar que la prueba es justa y se entiende.



Guía para la entrevista

Preguntas sobre sus tres puntuaciones más bajas, para contrastar con su experiencia real. Debajo de cada una, lo que suele indicar una buena respuesta.

1 **Rendimiento con más carga · 0**

¿Cómo trabajas cuando el ritmo sube mucho durante horas? Dame un ejemplo concreto.

Buena respuesta: Mantiene la calidad, organiza pausas y pide ayuda a tiempo.

2 **Priorización y multitarea · 33**

Descríbeme un día en el que te llegaron muchas cosas a la vez. ¿Qué dejaste para después y por qué?

Buena respuesta: Criterio explícito (seguridad, cliente, plazo), comunica lo que aplaza.

3 **Trabajo en equipo y comunicación · 50**

Cuéntame un conflicto con un compañero de trabajo y cómo lo resolvisteis.

Buena respuesta: Habla en privado, busca el acuerdo, informa a quien corresponde.

Decisión y seguimiento

Lo que anotes aquí solo lo ve tu hotel y la administración. La valoración del desempeño a los 3 meses sirve para comprobar si la prueba predice bien en tu hotel.

Decisión: Pendiente

Cómo leer este informe

- **Qué mide.** Turno es una muestra de trabajo en forma de juego: el candidato realiza tareas reales del puesto (revisar, priorizar, atender a clientes, resolver situaciones) y cada acción genera evidencias para 8 competencias.
- **Qué no mide.** No mide personalidad ni habilidad con videojuegos: moverse por el mapa y los descansos no puntúan.
- **Uso responsable.** Es un apoyo a la decisión y debe combinarse con una entrevista estructurada (abajo tienes las preguntas). Ninguna decisión debe basarse solo en este informe (RGPD, art. 22).
- **Bandas.** 75 o más: alto · 50 a 74: medio · menos de 50: bajo. Las claves de respuesta son una primera versión de expertos y se calibrarán con datos reales.

Código de participación C-Q3ZU-LST0 · Código de acceso TDLJ-S7JG · Generado el 21/11/2026 23:47 · Mario Caviedes × PlantillaYA · mario@mariocaviedesconsultor.es