

Evaluación desempeño de “Thelma”

Thelma trabaja en un restaurante de comida rápida. A continuación, presentamos lo que el supervisor tuvo que decir en su última evaluación de desempeño.

“Thelma cuida en extremo la realización de su trabajo. Sigue con exactitud los procedimientos establecidos. Se puede confiar en ella para que realice un trabajo con rapidez y eficiencia. A menudo trabaja horas extras sin quejarse. Trabaja arduamente, se esfuerza por hacer bien la parte técnica de su trabajo y es altamente productiva.

Sin embargo, en lo que respecta a su relación con los clientes, Thelma necesita mejorar mucho. A menudo no se da cuenta de cuál es el punto de vista de ellos o no toma en cuenta sus sentimientos. A veces actúa como si los clientes fueran una molestia que interrumpe su trabajo. Algunos piensan que es desconsiderada y tiende a ser inflexible cuando ellos solicitan un servicio extra.

Si continúa su desempeño en esta forma, será necesario colocarla en la lavandería, donde es limitado el contacto con el cliente”.

PREGUNTAS

- 1.- ¿Thelma es una buena empleada? Explíquese
- 2.- ¿Las recomendaciones del gerente son justificadas?
- 3.- ¿Qué le sugeriría a Thelma?