

SOLUCIÓN. EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN. TEMA 7

1. ¿Cuándo existen necesidades de Formación en una empresa?
 - a. Cuando la empresa así lo exija según sus necesidades de recursos.
 - b. Cuando el trabajador identifique cualquier carencia en los conocimientos en sus propias tareas.
 - c. Cuando los conocimientos de los trabajadores ya no estén actualizados.
 - d. Al principio de la vida laboral o al empezar un trabajo nuevo, o al cambiar de puesto y asumir nuevas responsabilidades.
 - e. **Todas las anteriores son correctas.**

2. Si nos basamos para detectar las necesidades de formación en un indicador como por ejemplo un cambio tecnológico en mi empresa, nos estamos refiriendo a un procedimiento formal: F.

3. El método de formación siguiente: “En clase vimos un video de una entrevista de selección de personal, para ver qué preguntas debe hacer el entrevistador y cómo debe de actuar”, se denomina:
 - a. Entrenamiento
 - b. Lección magistral
 - c. **Presentación de modelos**
 - d. Visita sobre el terreno
 - e. Role playing

4. Si observamos al personal día a día en la empresa para detectar fallos y errores que resultarían fácilmente subsanables por medio de una acción formativa, estaríamos utilizando un procedimiento informal para la detección de necesidades formativas: F.

5. El método de formación siguiente: “El día 31 de enero de 2015, vendrán a la Facultad de Comercio y Gestión, tres empresarios malagueños para intercambiar experiencias y hablar de las claves para ser empresarios de éxito”, se denomina:
 - a. Conferencia
 - b. Lección magistral
 - c. Presentación de modelos
 - d. **Debate**
 - e. Role playing

6. ¿Qué procedimientos ayudaría a la empresa a detectar las necesidades de formación?
 - a. Indicadores concretos, por ejemplo la introducción de una innovación tecnológica.
 - b. Cuestionarios
 - c. Observación

- d. Evaluación del personal
 - e. Todos los anteriores**
 - f. Serían correctas la b y la c.
7. El método de formación siguiente: “Un grupo seleccionado de empleados cualificados que han sido entrenados para realizar una gama de trabajos y pueden sustituir al personal ausente”, se denomina:
- a. Entrenamiento
 - b. Sustitución
 - c. Equipo volante**
 - d. Visita sobre el terreno
 - e. Presentación de modelos
8. El método de formación siguiente: “Uno o más formadores transmiten información y conocimientos a un grupo más o menos amplio de personas en un tiempo limitado y de una forma estructurada y sistemática”, se denomina:
- a. Entrenamiento
 - b. Lección magistral**
 - c. Equipo volante
 - d. Visita sobre el terreno
 - e. Presentación de modelos
9. El método de formación siguiente: “El día 12 de febrero de 2015, vendrán a la Facultad de Comercio y Gestión, cuatro empresarios malagueños para hablar, uno por uno, de las claves para ser empresarios de éxito”, se denomina:
- a. Conferencia**
 - b. Entrenamiento
 - c. Presentación de modelos
 - d. Debate
 - e. Role playing
10. En la tienda de Soloptical del centro comercial Larios hay un problema con el grado de satisfacción de sus clientes. Así que su responsable quedó un lunes por la tarde con los empleados, para tratar el tema de “Calidad de servicio al cliente”. Quiere analizar los siguientes aspectos, entre todos: problemas presentados con los clientes, soluciones a los mismos y establecimiento de un procedimiento de atención al cliente. ¿Qué técnica de formación se está usando?
- a. Visita sobre el terreno
 - b. Entrenamiento
 - c. Presentación de modelos
 - d. Simulación
 - e. Reunión de grupo**