
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN Y REVISIÓN (capítulo 12)

A continuación encontrarás un total de diez cuestiones relacionadas con el contenido teórico tratado en este capítulo. En cada una de las preguntas propuestas se plantean cuatro posibles respuestas, siendo solamente una de ellas válida. Teniendo en cuenta este criterio, y que todas las preguntas tienen un valor de un punto, evalúa tu nivel de conocimientos resolviendo el cuestionario y calculando tu resultado comparando tus respuestas con las soluciones que encontrarás al final del mismo.

1. ¿Qué conceptos emplean Román y Ruiz (2005) en su concepción de ética en las ventas?
 - a) Proceso dinámico. Objetivo de mejora. Orientación al cliente.
 - b) Bienestar general. Objetivos a corto plazo. Honestidad. Confianza.
 - c) Bienestar del cliente. Honestidad. Relaciones duraderas. Confianza.
 - d) Bienestar individual. Objetivos a corto plazo. Honestidad. Confianza.

2. ¿Cuáles pueden ser las principales consecuencias de los comportamientos poco éticos de la empresa en relación a sus clientes directos?
 - a) Pérdida de la venta. Disminución de ingresos.
 - b) Pérdida de clientes. Publicidad negativa.
 - c) Reclamaciones. Sanciones administrativas.
 - d) Comentarios negativos. Pérdida de la venta.

3. ¿Cuál de las siguientes cuestiones no sería un objetivo directo del código ético de la empresa?
 - a) Enmarcar y orientar las conductas.
 - b) Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
 - c) Sancionar los comportamientos reprobables.
 - d) Representar un valor estratégico para la empresa.

4. De las siguientes opciones, escoge la que no sería un factor por el que puede fallar un código ético, según Aznar (2005).
 - a) Barrera de empleados no convencidos.
 - b) Confidencialidad en el tratamiento de datos.
 - c) Orientación técnica de los trabajadores.
 - d) Diferencia entre lo que se pide y lo que realmente se observa.

5. De las siguientes respuestas, ¿cuál no se corresponde a circunstancias que exigen al vendedor una especial exposición a la toma de decisiones éticas/no éticas según Román y Rodríguez (2011)?
 - a) La remuneración suele depender de las ventas.
 - b) Menor supervisión directa por parte de la dirección.
 - c) Mayor presión sobre sus resultados a nivel de empresa.
 - d) Diferencia entre lo que se pide y lo que realmente se observa.

6. ¿A qué se refiere el liderazgo del código ético?
 - a) El director de ventas debe ser un líder sólido.
 - b) El director de ventas debe ser un buen gestor de emociones.
 - c) El director de ventas debe predicar con el ejemplo en la toma de sus decisiones.
 - d) Ninguna de las anteriores.

7. ¿Cuál de las siguientes opciones no representa uno de los factores a tener en cuenta antes de introducir una empresa en las redes sociales?
- a) Definición de una estrategia en las redes sociales.
 - b) Asignar un responsable de la interactividad en las redes sociales.
 - c) Decidir los productos o servicios que van a ser promocionados a través de las redes sociales.
 - d) Identificar el público de cada red social en la que se va a trabajar.
8. Con respecto al proceso de reingeniería empresarial, ¿a cuál de las siguientes situaciones no busca hacer frente este proceso?
- a) Disminución de ayudas al desarrollo empresarial por parte de las instituciones públicas.
 - b) Barreras de la competencia.
 - c) Retos que imponen los clientes.
 - d) Rápido y fugaz cambio del entorno.
9. Si una organización no está gestionando correctamente su diversidad laboral, ¿cuál de las siguientes situaciones no representa una consecuencia directa?
- a) Empeorará la comunicación entre los empleados.
 - b) Se requerirá un mayor número de trabajadores en la empresa.
 - c) Se producirán más conflictos entre empleados.
 - d) Aumentará la rotación en los puestos de trabajo.
10. Respecto a la realidad empresarial actual, ¿cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?
- a) Se requiere participación activa de toda la organización para afrontar los rápidos cambios en el entorno.
 - b) La creatividad y las ideas representan un recurso estratégico para las empresas.
 - c) Un factor humano eficientemente gestionado puede ayudar a la empresa a conseguir una ventaja competitiva.
 - d) Es suficiente con establecer los objetivos que la empresa desea alcanzar a largo plazo.