

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

Anexo 2

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso académico 2022-2023

(Resolución de 13 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

Código del ciclo: ADGM01	Denominación completa del título: TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Clave o código del módulo: 0437	Denominación completa del módulo profesional: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- Se deberán cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en el encabezado de todas las hojas que se entreguen.
- Deberá estar disponible el DNI en la mesa.
- Señalar y escribir con bolígrafo (azul o negro) no borrable, las respuestas y su desarrollo.
- En las preguntas tipo test es obligatorio pasar las respuestas a la plantilla que encontrarás al final de esta parte.
- No utilizar líquido corrector (tipo tìpex). No utilizar material de consulta (salvo aquél que se autorice expresamente).
- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).
- La prueba se estructurará incluyendo ejercicios teóricos y prácticos, de manera que permitan evidenciar, a través de los criterios de evaluación correspondientes, que los participantes han alcanzado los distintos resultados de aprendizaje y las competencias asociadas al módulo profesional.
- La prueba será por escrito y constará de dos partes, una parte teórica y otra práctica:
 - La parte teórica consistirá en una batería de preguntas tipo test con valoración final del 40% del total de la nota.
 - La parte práctica consistirá en la resolución de ejercicios prácticos con valoración final del 60% del total de la nota.
- La realización de la prueba no requerirá el uso de ordenadores ni programas informáticos.
- En caso de que el alumno/a actúe de forma deshonesta en la realización de las pruebas utilizando materiales no permitidos o plagiando respuestas de sus compañeros, se le otorgará al examen una calificación global de 0 puntos.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

- Tiene usted 2 horas para completar la totalidad del examen

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

Puntuación: se obtendrá por la suma de la parte teórica (4 puntos), la práctica (6 puntos)

CALIFICACIÓN PARTE TEÓRICA: Esta parte consta de 25 preguntas tipo test en la que cada acierto sumará 0,16 puntos en la puntuación total del examen y cada tres errores restará un acierto, por lo que un error o pregunta nula restará -0,053 puntos del total de la nota del examen. Se considerará nula y restará como una errónea, es decir, con -0,053 puntos, aquella pregunta con más de una respuesta marcada. La respuesta que se deje en blanco ni sumará ni restará.

CALIFICACIÓN PARTE PRÁCTICA: La parte práctica consta de **4 ejercicios prácticos:**

EJERCICIO 1: parte 1: 0,5, parte 2: 0,5.

EJERCICIO 2: 0,75

EJERCICIO 3: 0,75

EJERCICIO 4: 0,75

EJERCICIO 5: 1

EJERCICIO 6: 1

EJERCICIO 7: 0,75

NO SE PUNTUARÁ NINGÚN EJERCICIO QUE NO ESTÉ CORRECTO AL COMPLETO.

CALIFICACIÓN

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

PARTE 1. test. CALIFICACIÓN TOTAL APARTADO: 4 PUNTOS

Las respuestas a las preguntas tipo test obligatoriamente tendrán que ser trasladadas a la plantilla que encontrarás al final de esta parte. Las respuestas deben estar claras y legibles, sin tachones ni corrector. De otra manera no optarán a ser corregidas.

Cada respuesta correcta estará calificada con 0,16 puntos. Cada tres errores se penalizará restando un acierto. Si la pregunta se deja en blanco ni se suma ni se resta puntuación. Se considerará nula y se restará como errónea, aquella pregunta con más de una respuesta marcada o dónde la marca sea confusa.

1. Señala, de entre las siguientes, la forma correcta de contestar una llamada en la empresa:

- a. _ “Le atiende María López, dígame”
- b. _ “Industrias Marín, buenos días. Está usted hablando con María López, ¿en qué puedo ayudarle?”
- c. _ “Buenos días, ¿qué desea?”

2. El organigrama en el que el nivel jerárquico de mayor autoridad está en los lugares más altos se denomina:

- a. Organigrama piramidal.
- b. Organigrama horizontal.
- c. Organigrama vertical.

3. ¿Qué son las comunicaciones verbales?

- a. Las que utilizan los gestos como forma de expresión.
- b. Las que tienen como soporte a la palabra.
- c. Las comunicaciones que se realizan por escrito.

4. ¿Qué es la información?

- a. El contenido objetivo de la comunicación.
- b. La relación entre emisor y receptor.
- c. Lo mismo que la comunicación.

5. El archivo centralizado se encuentra:

- a. En cada uno de los distintos departamentos de una empresa.
- b. En un lugar determinado de la empresa.
- c. En el puesto de trabajo de cada empleado.

6. Para ordenar nombres propios de personas tomaremos como palabra ordenatriz:

- a. El segundo apellido.
- b. El nombre.
- c. El primer apellido.

7. Los comportamientos que favorecen las relaciones entre las personas son:

- a. Habilidades comunicativas.
- b. Comunicación social.
- c. Habilidades sociales.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

8. ¿Qué clase de comunicación es la que se da entre personas de un diferente nivel jerárquico?

- a. Horizontal.
- b. Vertical.
- c. Externa.

9. Cuando el cliente solicita una indemnización económica a la empresa, hace una:

- a. Reclamación.
- b. Felicitación.
- c. Sugerencia.

10. ¿A quién corresponden las competencias en materia de consumo alimentario?

- a. A las Comunidades Autónomas.
- b. A las provincias.
- c. Al estado.

11. ¿Qué es el saluda?

- a. Un documento de relaciones externas de la empresa.
- b. Una clase de carta comercial.
- c. Un informe.

12. En una carta comercial, ¿qué margen debe tener mayor amplitud?

- a. El derecho.
- b. El izquierdo.
- c. Deben ser iguales.

13. Si la pronunciación del emisor es deficiente a causa de una irritación de la garganta, ¿ante qué tipo de barrera nos encontramos?

- a. Fisiológica.
- b. Semántica.
- c. Física.

14. ¿Para qué se emplea el modelo EFQM?

- a. Para aplicar principios de calidad total en el servicio.
- b. Para aplicar las normas ISO.
- c. Para satisfacer a los clientes.

15. Cuando hablamos de fidelización de los clientes, nos referimos a:

- a. Únicamente a los regalos que hace la empresa a los clientes para que se mantengan como clientes.
- b. Solo a lo relacionado con la idea de mejorar los procedimientos de venta de la empresa.
- c. Las actuaciones que realiza la empresa con la intención de retener a los clientes como clientes

16. ¿Entre qué dos posiciones se halla la asertividad?

- a. Entre la agresividad y la pasividad.
- b. Entre la intencionalidad y la voluntariedad.
- c. Entre la agresividad y la bondad.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

17. ¿En qué ámbito se estudia la comunicación no verbal relacionada con el espacio personal?

- a. En el ámbito de la kinesia.
- b. En el ámbito de la proxémica.
- c. En el ámbito espacial.

18. El documento de la empresa que informa de hechos de interés general y que se suele colocar en el tablón de anuncios de la empresa es:

- a. El aviso
- b. El memorándum
- c. La nota interna

19. ¿A qué se denomina purga en el archivo de la empresa?

- a. A la marca que se pone en un archivo para indicar de donde se saca un documento
- b. Al proceso por el que se destruyen los documentos que ya carecen de validez
- c. A los diferentes niveles del archivo

20. Si trabajas en la empresa realizando la recepción de la correspondencia, ¿podrás abrir todos los sobres que te lleguen?

- a. Si porque será mi cometido.
- b. Depende, es decir, si en el sobre está escrita la palabra confidencial habrá que entregarlo al destinatario sin abrir.
- c. Nunca se debe abrir ningún sobre.

21. La _____ es la agrupación de tareas similares en las unidades organizativas que servirán de base para establecer la estructura de la organización.

- a. Unión
- b. Agrupación
- c. Departamentalización

22. Las 4P del marketing mix según Kotler son:

- a. Producto, precio, punto de venta y promoción.
- b. Producto, punto de venta, periodicidad y publicidad
- c. Producto, precio, publicidad y promoción

23. El medio a través del cual se transmite el mensaje es:

- a. El código
- b. El soporte
- c. El contexto

24. No son técnicas de servicio post-venta:

- a. Estrategias cross-selling y up-selling
- b. Programas de puntos o fichas de cliente
- c. Colocación del visual merchandising (punto de venta)

25. ¿Qué es el arbitraje de consumo?

- a. Es un procedimiento judicial de resolución de conflictos en materia de consumo
- b. Es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo
- c. En consumo al juicio se le llama arbitraje y es la única forma de llegar a un acuerdo entre comprador y vendedor



DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

N.º	A	B	C
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

PARTE 2. PRÁCTICA. CALIFICACIÓN TOTAL APARTADO: 6 PUNTOS

La parte práctica se compone de 5 ejercicios prácticos que se considerarán correctos si están respondidos de forma correcta en todas sus partes y finalizados en su totalidad.

Se les recuerda que no se puede usar líquido corrector, y que las respuestas deben estar dentro del espacio encuadrado y destinado para ello.

Encontrarás la calificación correspondiente a cada apartado al final de cada enunciado.

EJERCICIO 1. (Calificación: 1 punto)

1.1 Ordena alfabéticamente los siguientes nombres de clientes por la palabra ordenatriz (**Calificación: 0,5 puntos**)

- Lucía Casas-Domínguez Delgado
- Manuela Casas Delgado
- Juan María Casasola Mellado
- Pedro Casas-Diéguez Moreno
- María Casasola Méndez
- Laura Casas Delgado-Domingo

ORDEN	Cliente
1	
2	
3	
4	
5	
6	

1.2. Ordena alfabéticamente los siguientes nombres calles por la palabra ordenatriz. (**Calificación: 0,5 puntos**)

- Avenida Corredera s/n.
- Plaza Ecuador, 1.
- Plazuela España, 23
- Avenida Aragón, 14, 3.º D.
- Calle Andalucía, n.º 26.
- Avenida Argelia, 25.

ORDEN	Cliente
1	
2	
3	

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

4	
5	
6	

EJERCICIO 2. (Calificación: 0,75 puntos)

Marina Juárez, agente comercial de Jamones Gijuelo, S. L. llamó a las 12.30 horas del día 3 de mayo y no consiguió hablar con Juan Sevilla, director financiero de Alimentaciones Usera S.A. que ya había abandonado la oficina. Marina solicitó que el señor Sevilla se pusiera en contacto con ella cuando regresara.

SE PIDE: Diseña y cumplimenta la ficha telefónica que se realizaría para dar aviso de la llamada.

RESPUESTA EJERCICIO 2:

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

EJERCICIO 3. (Calificación: 0,75 puntos)

Comienzas a trabajar como administrativo en el supermercado Supernorte, SA, con número de identificación fiscal A28098765, ubicado en calle Navidad, 3 de Madrid (código postal 28043).

Debe enviar una carta de reclamación de deuda al cliente D. Juan Merino de Diego, DNI 28033044-T, que tiene su domicilio en plaza España, 2, 3.ª izquierda de Alcobendas (localidad situada en Madrid, con código postal 28108).

Obviamente, para poder enviar la carta y que nos admitan el sobre en Correos, deberá pagar el correspondiente franqueo, en este caso de 0,78 €.

El sobre que usan en la empresa es de tipo americano y sin ventanilla.

SE PIDE que confeccione el sobre con los datos de la empresa, el cliente y el franqueo, para lo que deberá tener en cuenta que es costumbre en la empresa indicar los datos del remitente en el reverso.

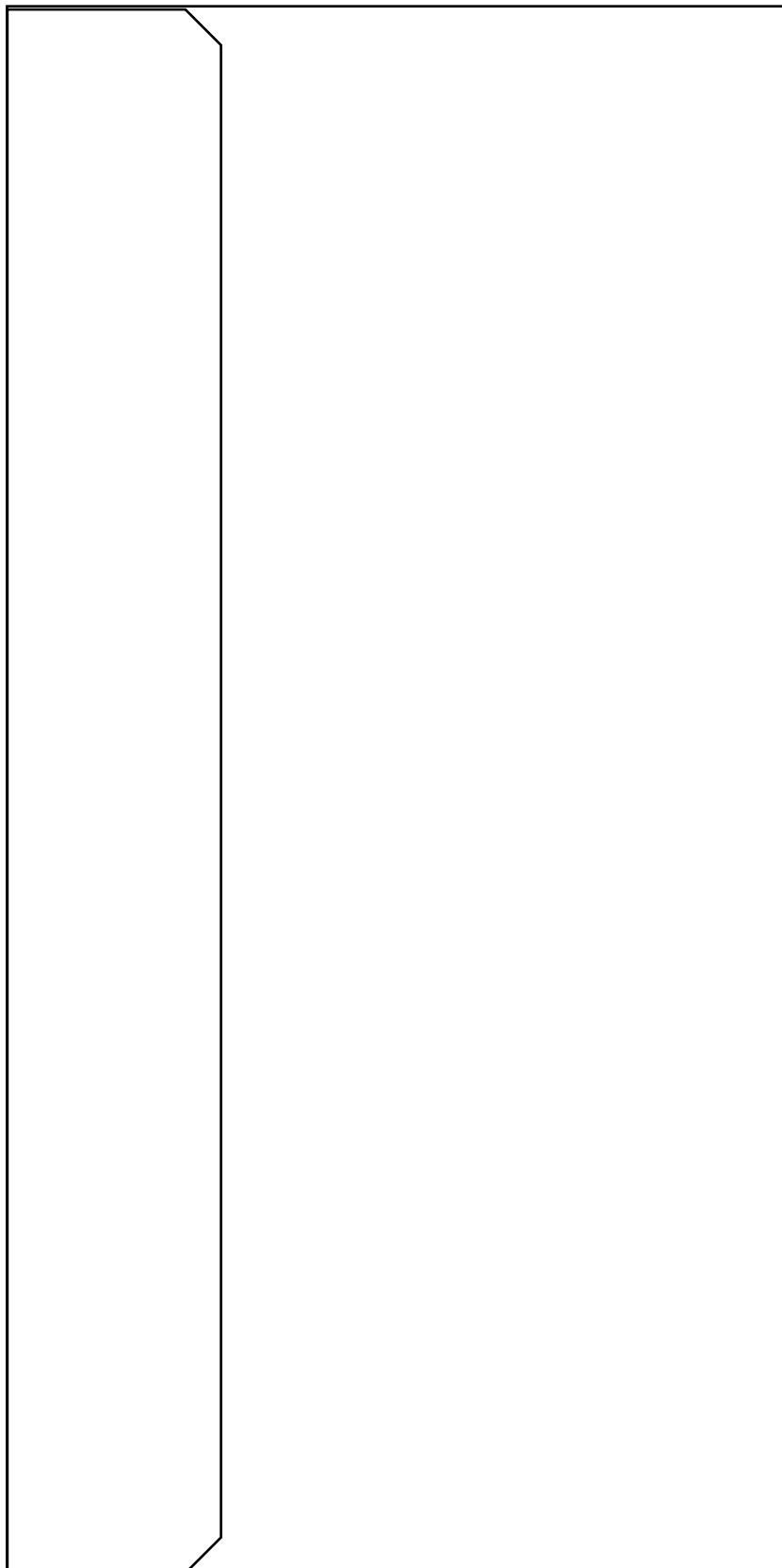
En ese caso, y a falta de franqueo, deberá incluir el dibujo de este donde corresponda.

(0,75 puntos, cada error restará 0,40 puntos)

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

RESPUESTA EJERCICIO 3 (sigue en la siguiente página):

SOBRE AMERICANO REVERSO



DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

RESPUESTA EJERCICIO 3 (CONTINUACIÓN):

SOBRE AMERICANO

ANVERSO

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

EJERCICIO 4. (Calificación: 0,75 puntos)

Jaime Lago, Jefe de Personal de la empresa Supernorte, SA, un pequeño supermercado situado en el norte de Madrid, avenida Las Palmeras, 2 de San Sebastián de los Reyes (localidad de Madrid con código postal 28701), comunica, con fecha 8 de mayo, a todos los empleados en el tablón de anuncios de la empresa, que durante las fiestas patronales en honor del Santísimo Cristo de los Remedios, que se celebrarán del 25 al 31 de agosto de 2023 en la localidad, el supermercado permanecerá cerrado en horario de tarde, de 15:00 a 22:00 horas.

SE PIDE que redactes el documento más apropiado para el efecto.

RESPUESTA EJERCICIO 4

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

EJERCICIO 5. (Calificación: 1 punto)

El día 4 de mayo Viajes Martinica, SA, una pequeña agencia de viajes situada en calle Italia, 4 de Coslada (localidad de Madrid con código postal 28821), recibe una carta de D. Jesús del Arco Gómez que escribe como director de la empresa familiar de muebles, Muebles Avelino, SL.

En dicha carta D. Jesús solicita a Viajes Martinica que le haga llegar información para la contratación de un crucero de 7 días por Europa para 8 personas, en el mes de septiembre, puesto que tiene intención de invitar a aquellos empleados de su empresa que tengan mayores ventas a fecha 31 de julio de 2023.

Muebles Avelino, SL tiene su domicilio social en Madrid capital, avenida Larga, 21, local 2B (código postal 28043).

Todos los documentos de Viajes Martinica los firma su Gerente, Juan de la Humosa Sánchez.

SE PIDE que escriba la respuesta de la empresa, en estilo bloque extremo, de forma adecuada y con los datos e información que se aportan, la carta que ya se encuentra parcialmente elaborada. Debe tener en cuenta el cuerpo de la carta para que el documento quede correctamente elaborado. **(Calificación: 1 punto, cada error restará 0,35 puntos)**

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

RESPUESTA EJERCICIO 5:

En primer lugar, agradecerle que contacte nosotros, estamos encantados de que nos brinde la oportunidad de acompañarle en un viaje tan especial.

Como somos una pequeña empresa que nos caracterizamos por el trato personalizado y esmerado a nuestros clientes, le queremos ofrecer la posibilidad de atenderle personalmente, con intención de explicarte en detalle las condiciones ofertadas en el documento adjunto a la presente carta.

Nuestra intención es visitarle el próximo miércoles, día 10 de mayo, a las 12:30 horas en sus oficinas, (las indicadas en su anterior carta). Le rogamos que, por favor, nos confirme que nos puede recibir en la hora y día propuestos en el teléfono 757 656 321.

En cualquier caso, también le enviamos el catálogo de *Verano 2023*, en el que además del viaje de su interés, puede comprobar que existen otras posibilidades, en condiciones similares, para viajes a América del Sur y Canadá.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

EJERCICIO 6. (Calificación: 1 punto)

María Luengo Miguel, con DNI 12.245.547 – A, autónoma, cuenta con su propio negocio, una frutería en calle El Viento, número 5 de Madrid.

El pasado 6 de mayo comenzaron las obras de adecuación del acerado de su calle, lo que va a hacer que el lugar sea intransitable, y, según le comentan los operarios de la obra, no se van a habilitar pasarelas para el acceso a los establecimientos comerciales de esa calle porque no está previsto en el proyecto de la obra, lo que a María le supone un trastorno inesperado y un gran quebranto económico debido a que sus clientes no pueden acceder hasta la tienda.

SE PIDE que elabore el documento apropiado por el que María debe pedir al Ayuntamiento de Madrid que le ponga una pasarela para que sus clientes puedan acceder a su frutería.

Debe tener en cuenta únicamente los datos que se aportan.

El documento se encuentra parcialmente elaborado.

(Calificación: 1 punto, cada error restará 0,35 puntos)

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

RESPUESTA EJERCICIO 6:

Que es propietaria de una frutería situada en la c/ El Viento, 5 de Madrid.

Que desde el día 6 de mayo y durante una semana se están realizando obras de adecuación del acerado de la mencionada c/ El Viento.

Que las obras le están ocasionando un grave perjuicio económico al no plantearse, según le indican los obreros, la posibilidad de habilitar una pasarela para sus clientes.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

EJERCICIO 7. (Calificación: 0,75 puntos)

El pasado 16 de abril Inés llevó su coche, a Kiko Chapa y Pintura SL.; su taller de confianza, solicitando que le pintaran la parte trasera ya que tenía varios desperfectos. El día 19 de abril, según lo acordado, pasó a recogerlo, pero su sorpresa fue que esa parte trasera del coche ahora tenía un tono muy distinto al resto de la carrocería.

Disgustada habló con el dueño, si bien él le comenta que esa posibilidad ya se le había advertido y que, por tanto, no corresponde que ahora reclame.

Inés, molesta, solicita una hoja de reclamación que rellena en el mismo establecimiento: argumenta que en ningún momento se le comentó que la pintura podía no quedar del mismo tono. Ahora Inés tiene que ir a otro taller a que le pongan la pintura que quiere, y pagar además por la retirada de la nueva pintura. Por lo anterior, la clienta solicita que se le retire la pintura que se le ha puesto, así como los 120 euros que le han cobrado. Inés tiene la factura correspondiente a este servicio.

Por su parte, Kiko, dueño del taller, indica en la misma hoja de reclamación que la clienta estaba advertida de la posibilidad de que el coche no quedase del mismo tono.

El documento se presenta con fecha 19 de abril en la OMIC.

Inés Martín Camino con DNI 11.111.111-A, vive en Pinto (localidad de Madrid), en calle Sol, 15, CP 28901. Su teléfono de contacto es 624 087 123 y su correo electrónico inesmc@gmail.com.

Kiko Chapa y Pintura, SL, cuyo NIF es B-22.222.222, está situada en Madrid, calle San Emilio, 14 (CP 28017). Teléfono de contacto 915 121 212.

SE PIDE: que termine de rellenar correctamente la hoja de reclamación que se adjunta únicamente con los datos que aquí se indican. Tenga en cuenta que ni Inés ni Kiko, quieren ir a juicio porque saben que existe otra forma de resolver si ellos no logran ponerse de acuerdo, por lo que deberá indicarlo en la hoja de reclamación que debe completar.

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

RESPUESTA EJERCICIO 7:

Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento			Actividad	
Razón Social			NIF/CIF	
Correo electrónico			Teléfono	
Dirección				
C.P.		Localidad		Provincia
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: Sí / Yes <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)		Apellidos (Last Name)		NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)			Teléfono (phone number)		
Dirección (Address)					
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : Sí / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (I request that the above email address be the preferred means of communication)					

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) **Sí / Yes** ☐ **No** ☐
(Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral).
(If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5. - Alegaciones de la empresa / Company allegations:

.....

.....

.....

.....

A las/ athoras / hours del día / day(mes / month)(año / year)(fecha de la reclamación / date of claim)

Firma del reclamante/ complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature