

**Anexo 5**

**Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior  
Convocatoria correspondiente al curso académico 2022-2023**

(ORDEN 3299/2020, de 15 de diciembre, del Consejería de Educación y Juventud. (BOCM martes 22 de diciembre de 2020)

(RESOLUCIÓN de 13 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)  
(BOCAM martes 17 de enero de 2023)

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

Código del ciclo: ADGS01	Denominación completa del ciclo formativo: <b>TÉCNICO SUPERIOR EN ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN</b>
Clave del módulo: 08	Denominación completa del módulo profesional: <b>Protocolo Empresarial</b>

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lea usted detenidamente el examen antes de contestar.</li> <li>• Use bolígrafo negro o azul.</li> <li>• Escriba con letra clara y legible.</li> <li>• El presente ejercicio consta de dos partes a las que debe contestar teniendo en cuenta el currículo del Módulo (Decreto 221/2015 de la Comunidad de Madrid, de 13 de octubre, BOCM de 19 de octubre):</li> <li>✓ <b>LA PRIMERA PARTE</b> son 50 preguntas de respuesta múltiple de las cuales sólo una es correcta. Marque usted, en el <b>CUADRO DE RESPUESTAS</b>, rodeando la que considere correcta. En caso de que quiera corregir su respuesta, tache la incorrecta y vuelva a rodear la que considere correcta.</li> <li>✓ <b>LA SEGUNDA PARTE</b> tendrá que resolver cuatro supuestos prácticos. <b>Para contestar, usted dispone únicamente del espacio en blanco que hay a continuación de cada pregunta.</b></li> <li>• El tiempo estimado para la prueba es de 2 horas.</li> </ul>

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<p>El presente ejercicio consta de dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LA PRIMERA PARTE</b> vale 5 PUNTOS. Cada pregunta tendrá un valor de 0,1 puntos. Las respuestas incorrectas penalizan con 1/3 de su valor; las no contestadas no tienen penalización. <b>ESTA PRUEBA ES ELIMINATORIA</b>, para corregir la siguiente parte será necesario contestar correctamente al menos 25 preguntas.</li> <li>• <b>LA SEGUNDA PARTE</b> vale 5 PUNTOS.</li> </ul>

# **CUADRO DE RESPUESTAS PARTE PRIMERA**

1	a	b	c	d	14	a	b	c	d	27	a	b	c	d	40	a	b	c	d
2	a	b	c	d	15	a	b	c	d	28	a	b	c	d	41	a	b	c	d
3	a	b	c	d	16	a	b	c	d	29	a	b	c	d	42	a	b	c	d
4	a	b	c	d	17	a	b	c	d	30	a	b	c	d	43	a	b	c	d
5	a	b	c	d	18	a	b	c	d	31	a	b	c	d	44	a	b	c	d
6	a	b	c	d	19	a	b	c	d	32	a	b	c	d	45	a	b	c	d
7	a	b	c	d	20	a	b	c	d	33	a	b	c	d	46	a	b	c	d
8	a	b	c	d	21	a	b	c	d	34	a	b	c	d	47	a	b	c	d
9	a	b	c	d	22	a	b	c	d	35	a	b	c	d	48	a	b	c	d
10	a	b	c	d	23	a	b	c	d	36	a	b	c	d	49	a	b	c	d
11	a	b	c	d	24	a	b	c	d	37	a	b	c	d	50	a	b	c	d
12	a	b	c	d	25	a	b	c	d	38	a	b	c	d					
13	a	b	c	d	26	a	b	c	d	39	a	b	c	d					

## **CONTENIDO DE LA PRUEBA:**

### **PRIMERA PARTE (5 puntos)**

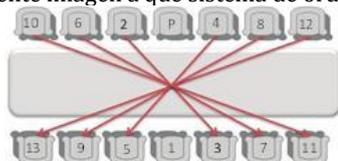
1. La comunicación no verbal:
  - a) No posee estructura sintáctica.
  - b) Posee estructura sintáctica.
  - c) Es siempre posible analizar sus componentes.
  - d) Es un código abierto.
2. A la invitación a un acto se puede adjuntar una nota de protocolo que puede incluir indicaciones sobre:
  - a) Etiqueta.
  - b) Parking.
  - c) Antelación con la que se tiene que acudir.
  - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.
3. ¿Cuál de los siguientes NO es un objetivo del proceso de comunicación?:
  - a) El mensaje debe llegar.
  - b) El mensaje se debe comprender.
  - c) El mensaje debe influir.
  - d) El mensaje debe contentar al receptor.
4. Con respecto al código, ¿qué es imprescindible?:
  - a) Que sea popular.
  - b) Que emisor y receptor utilicen el mismo.
  - c) Que sea simple.
  - d) Que sea fácil de aprender.
5. Los elementos de la comunicación no verbal:
  - a) Se producen solo voluntariamente.
  - b) Se producen solo inconscientemente.
  - c) Pueden producirse tanto voluntaria, como inconscientemente.
  - d) Suelen ser evitables.
6. ¿Qué es la proxemia?:
  - a) La proximidad entre mensaje y respuesta.
  - b) El uso del espacio a nuestro alrededor.
  - c) La duración de la comunicación.
  - d) El uso del tiempo comunicativo.
7. ¿Cuál de la siguiente documentación el asistente de dirección no es necesario preparar para facilitar a los periodistas cuando asisten a un evento?
  - a) Presupuesto económico.
  - b) Planos o croquis que indiquen la localización.
  - c) Dossier de prensa.
  - d) Discursos.
8. ¿Cuál es la herramienta principal de una feria o exposición?
  - a) Los folletos.
  - b) La tecnología.
  - c) El stand.
  - d) Las azafatas.

9. En un acto institucional, ¿cuál de las siguientes personalidades merecen el tratamiento de Excelentísimo?
- Barón, ministro de justicia y secretarios de estado.
  - Jueces, duques y decanos.
  - Defensor del pueblo, jefe del Estado Mayor de la Defensa y embajadores de España.
  - Marqués, subdelegado del Gobierno y delegados insulares y vicedecanos.
10. En cuanto a las precedencias en actos públicos, el rango ministerial es aquel que:
- Ordena los ministerios según sus nombres por orden alfabético.
  - Ordena la prelación entre instituciones y corporaciones en actos con carácter colectivo.
  - Ordena la prelación entre instituciones y corporaciones en actos con carácter individual.
  - Ordena los ministerios según su fecha de creación.
11. Las barreras a la comunicación son circunstancias que:
- Alejan a emisor y receptor.
  - Impiden la salida del mensaje.
  - Impiden que el mensaje sea interpretado adecuadamente.
  - Protegen el mensaje ante las distorsiones en el entorno.
12. Cuando el emisor se coloca en el lugar del receptor, se produce:
- Empatía.
  - Escucha activa.
  - Kinesia.
  - Asertividad.
13. ¿Con qué otros dos conceptos está muy relacionado el protocolo:
- Con la publicidad y el marketing.
  - Con el marketing y la comunicación.
  - Con la publicidad y las relaciones públicas.
  - Con la comunicación y las relaciones públicas.
14. El ceremonial se refiere a:
- El protocolo específico de las ceremonias.
  - Las formalidades específicas de determinados actos.
  - Las posiciones de las personas en un acto.
  - La vestimenta que requiere el acto.
15. La precedencia se refiere a:
- El protocolo específico de las ceremonias.
  - Las formalidades específicas de determinados actos.
  - Las posiciones de las personas en un acto.
  - La vestimenta que requiere el acto.
16. La etiqueta se refiere a:
- El protocolo específico de las ceremonias.
  - Las formalidades específicas de determinados actos.
  - Las posiciones de las personas en un acto.
  - La vestimenta que requiere el acto.
17. La disciplina auxiliar del protocolo que estudia las banderas se denomina:
- Vexilología.
  - Heráldica.
  - Nobiliaria.
  - Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
18. La vestimenta:
- Es correcta según quien la lleve.
  - Es incorrecta si se es demasiado elegante.
  - Es correcta según el mensaje a transmitir.
  - Es correcta según el contexto.
19. En general, ¿qué etiqueta es adecuada para actos solemnes de noche?:
- Chaqué.
  - Frac.
  - Smoking.
  - Uniforme.
20. En la normativa oficial sobre precedencias en los actos oficiales públicos:
- Prevalecen los cargos designados frente a los cargos electivos.
  - No se incluyen las precedencias religiosas porque España es un estado aconfesional.
  - Prevalece la categoría personal frente al cargo.
  - Entre las mismas categorías, no prevalece la antigüedad de publicación de su Estatuto de Autonomía.
21. ¿Cuál es el tratamiento que se le da al Presidente del Senado?
- Ilustrísimo Sr.
  - Señoría.
  - Excelentísimo Sr.
  - Señor.

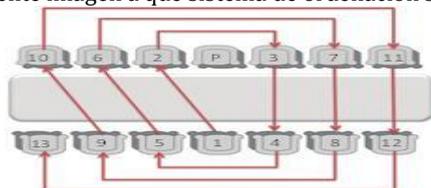
22. En el chaqué, el pantalón es:
- Siempre oscuro.
  - Siempre negro.
  - Más claro que la chaqueta.
  - Más oscuro que la chaqueta.
23. Si la etiqueta del hombre es frac, la de la mujer debe ser:
- Traje de chaqueta.
  - Vestido corto.
  - Vestido largo.
  - Vestido de cóctel.
24. ¿Qué es la netiqueta?:
- Las normas de uso de ordenadores de uso compartido.
  - Las normas de comportamiento en internet.
  - Las normas para redactar emails.
  - La etiqueta electrónica.
25. ¿Qué debemos tener en cuenta en el protocolo internacional con respecto a las propinas?:
- Que la costumbre es muy variada según los países.
  - Que siempre hay que dar algo, aunque sea poco.
  - Que no hay que dar nada, se encarga el anfitrión.
  - Que hay países en los que es ilegal dar propina.
26. La principal diferencia entre el papel del protocolo y el de las relaciones públicas (RRPP) en una determinada acción es que:
- Las RRPP se centran en los aspectos normativos y el protocolo en el mensaje.
  - Las RRPP se centran en el mensaje y el protocolo en los aspectos normativos.
  - Las RRPP se centran en la imagen y el protocolo en el mensaje.
  - Las RRPP se centran en los medios de comunicación y el protocolo en el público.
27. ¿Qué permiten las redes sociales?:
- Rapidez en la comunicación.
  - Elevada difusión de los mensajes.
  - Un diálogo directo entre empresa y público.
  - Todas las anteriores son correctas.
28. La persona que gestiona las relaciones públicas en internet se denomina:
- Account manager.
  - Key account manager.
  - Chief internet manager.
  - Community manager.
29. Uno de los objetivos del protocolo interno es:
- Fortalecer la imagen de la empresa ante la sociedad.
  - Alcanzar repercusión mediática.
  - Establecer las normas de organización y funcionamiento, según la jerarquía, los usos y costumbres de la empresa.
  - Inaugurar las instalaciones de una empresa.
30. Las copas:
- Se colocan a medida que se van sirviendo las bebidas.
  - Deben ponerse juntas tocando unas con otras para aprovechar el espacio.
  - Las de vino deben ser de un color especial.
  - Se sitúan frente al plato antes de iniciar la comida.
31. ¿Qué normas básicas existen a la hora de las presentaciones?:
- La persona de más importancia es presentada a la de menos importancia.
  - La persona de menos importancia es presentada a la de más importancia.
  - No es necesario ponerse de pie.
  - Todas las anteriores son correctas.
32. En los tratamientos sociales hay que tener en cuenta...:
- En la mayor parte de los países se usan dos apellidos.
  - Señor o señora no debe acompañar al apellido.
  - Nunca se puede utilizar solo el Don o Doña junto al apellido.
  - A las señoras jóvenes se les debe llamar Señorita.
33. Las cartas de servicio son:
- Cartas que se envían por correo con un catálogo de los servicios que ofertan.
  - Compromisos obligatorios que adquieren las empresas o instituciones directamente con el cliente o usuario.
  - Herramientas de comunicación utilizadas exclusivamente para la empresa privada.
  - Documentos para ciudadanos y usuarios que describen los servicios prestados y los derechos vinculados a los mismos.
34. Señala donde no se puede presentar una reclamación:
- En la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
  - En el establecimiento donde se realizó la venta.
  - El buzón de sugerencias de la empresa.
  - La Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma.

35. El Reglamento Europeo de Protección de Datos:
- Afecta sólo a grandes empresas y a autónomos.
  - Su adaptación a la reglamentación nacional es opcional para los países miembros.
  - Es directo y de obligado cumplimiento para todos los países.
  - Todas las respuestas anteriores son incorrectas.
36. ¿En el coche el lugar de preferencia dónde está situado?:
- Copiloto.
  - Detrás del copiloto.
  - Detrás del conductor.
  - En la parte central trasera.
37. Una bandera:
- Es un mero recordatorio de la presencia en un país.
  - Identifica a un país.
  - Representa a un país.
  - Las respuestas b) y c) son correctas.
38. El anfitrión:
- En principio, ocupa la presidencia.
  - Organiza el protocolo del evento.
  - Recibe a los invitados.
  - Todas las anteriores.
39. ¿Cuál es el mayor inconveniente de la mesa cuadrada?:
- No favorece la conversación.
  - Solo admite un número par de comensales.
  - Marca demasiado las precedencias.
  - Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
40. ¿Qué tipo de presidencia es la más utilizada en el centro de Europa?:
- Francesa.
  - Inglesa.
  - Tanto a) como b).
  - Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
41. ¿Dónde se sitúa la presidencia en el sistema francés?:
- En los extremos de la mesa en orden de alternancia derecha/izquierda.
  - En los extremos de la mesa en orden de alternancia izquierda/derecha.
  - En el centro de la mesa en orden de alternancia derecha/izquierda.
  - En el centro de la mesa en orden de alternancia izquierda/derecha.
42. ¿Dónde se sitúa la presidencia en el sistema anglosajón?:
- En los extremos de la mesa en orden de alternancia derecha/izquierda.
  - En los extremos de la mesa en orden de alternancia izquierda/derecha.
  - En el centro de la mesa en orden de alternancia derecha/izquierda.
  - En el centro de la mesa en orden de alternancia izquierda/derecha.

43. ¿La siguiente imagen a qué sistema de ordenación se refiere?:



- Sistema de reloj.
  - Sistema cartesiano o en X.
  - Sistemas de cabecera única jerárquica.
  - Sistemas de cabecera única equilibrada.
44. ¿La siguiente imagen a qué sistema de ordenación se refiere?:



- Sistema de reloj.
  - Sistema cartesiano o en X.
  - Sistemas de cabecera única jerárquica.
  - Sistemas de cabecera única equilibrada.
45. Si un comensal ha terminado:
- Debe retirarse inmediatamente su plato.
  - No se retirará su plato mientras haya otros comensales comiendo.
  - Se le cambiará el plato por otro limpio.
  - Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

46. ¿Dónde se deben colocar los platos del postre a la llegada de los invitados?:
- a) A la derecha del bajo plato.
  - b) A la izquierda del bajo plato.
  - c) Sobre el bajo plato.
  - d) No deben estar aún colocados.
47. ¿En qué tipo de mesa no se marca con ninguna claridad la presidencia inglesa?:
- a) Mesa ovalada.
  - b) Mesa rectangular.
  - c) Mesa redonda.
  - d) En todas las anteriores queda indicada claramente.
48. ¿Dónde se deben colocar las servilletas a la llegada de los invitados?:
- a) Dentro de las copas.
  - b) A la derecha del plato.
  - c) Sobre el plato.
  - d) Tanto b) como c).
49. ¿Dónde se debe colocar el plato de pan a la llegada de los invitados?:
- a) A la derecha del bajo plato.
  - b) A la izquierda del bajo plato.
  - c) Sobre el bajo plato.
  - d) Ninguna de las anteriores es correcta.
50. Las principales funciones del protocolo empresarial son:
- a) Regulación de las normas de presidencia en actos empresariales externos o internos.
  - b) Establecer un conjunto de normas de comportamiento y cortesía.
  - c) Apoyar y difundir una imagen corporativa acorde a sus valores.
  - d) Todas las anteriores son correctas.

## SEGUNDA PARTE (5 puntos)

### Supuesto primero TRATAMIENTOS (1,25 puntos)

Especifica los tratamientos que se otorga a:

- Alcalde de Burgos.
- Juez.
- Embajador de España.
- General.
- Senador.
- Defensor del Pueblo.
- Presidente del Gobierno de España.
- Vicepresidente del Gobierno de España.
- Subdelegados del Gobierno.
- Princesa Leonor.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Supuesto segundo PRECEDENCIAS (1,25 puntos)

Ordena las precedencias de un acto que se celebrará en la Villa de Madrid según la legislación vigente. Al evento acuden las siguientes personalidades:

- Alcalde de Madrid.
- Presidente del Gobierno.
- Jefe de Protocolo del Estado.
- Presidente del Congreso de los Diputados.
- Jefe de la oposición.
- Presidente de la Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- Delegado del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- El Rey Don Felipe.
- Vicepresidente del Gobierno.
- Presidente del Tribunal Constitucional.

1° \_\_\_\_\_

2° \_\_\_\_\_

3° \_\_\_\_\_

4° \_\_\_\_\_

5° \_\_\_\_\_

6° \_\_\_\_\_

7° \_\_\_\_\_

8° \_\_\_\_\_

9° \_\_\_\_\_

10° \_\_\_\_\_

**Supuesto tercero BANDERAS (1,25 puntos)**

Establecer la colocación, desde el punto de vista de alguien situado en el balcón del edificio, de las siguientes banderas que ondean en la fachada del Ayuntamiento de Madrid: la bandera de la Comunidad de Madrid, la bandera del Ayuntamiento de Madrid y la bandera de España.

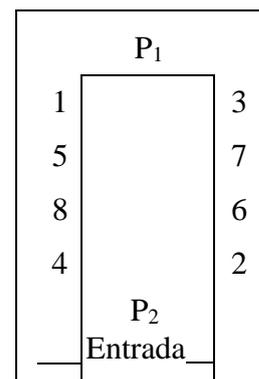
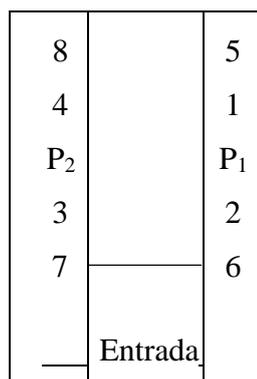
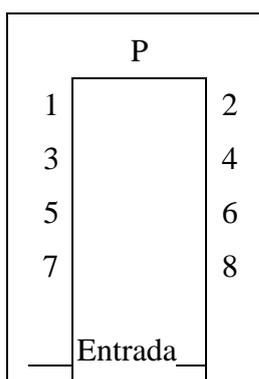
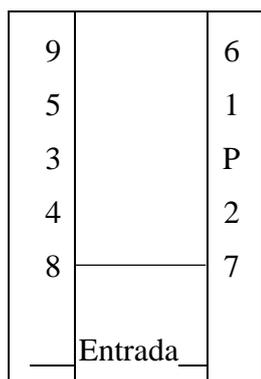
--	--	--

Establecer la colocación, desde el punto de vista de la mesa presidencial, de las siguientes banderas en un discurso del Presidente del Gobierno: la bandera de España y la bandera de la Unión Europea.

--	--

**Supuesto PRESIDENCIAS (1,25 puntos)**

Indica para cada caso qué sistema de ordenación de invitados en las mesas se ha seguido (P significa presidencia):



↓

--	--

↓

--	--

↓

--	--

↓

--	--