



Anexo2
Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso académico 2020-2021

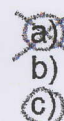
(Resolución de 12 de enero de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria,
Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E. o pasaporte: Fecha:	

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

- Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.
- Tener disponible el DNI en la mesa.
- Señalar y escribir con tinta indeleble, que no sea roja ni negra, las respuestas y su desarrollo.
- Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex).
- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).
- No utilizar material de consulta (salvo aquél que se autorice expresamente). La duración de la prueba será como máximo de **2 horas**.
- No se corregirán nada, con letras o números ilegibles: **escriban con claridad**.
- **En la prueba tipo test, sólo hay una respuesta correcta. La respuesta que se considere correcta se rodeará con un círculo y en caso de error, se tachará con un aspa la respuesta errónea y se volverá a rodear con un círculo la que se considere correcta como indica la imagen:**



CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

TIPO TEST: 4 puntos del total del examen sobre 10. Cada pregunta errónea resta $\frac{1}{4}$ de la pregunta correcta. Preguntas sin responder, ni suman ni restan.

PARTE PRÁCTICA: 6 puntos del total del examen sobre 10. Cada fallo en cada documento o sobre, restará $\frac{1}{4}$ de la pregunta correcta. Preguntas sin responder, ni suman ni restan.

Por cada falta de ortografía se restará 0,10 puntos y por cada 2 acentos, 0,10 puntos.

Se aconseja mirar la última página, en la que se indica la valoración de cada pregunta

CALIFICACIÓN

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E. o pasaporte: Fecha:	

01.- En el lenguaje oral, cuando hablamos de código, estamos hablando de:

- a.- Español
- b.- Lengua española
- c.- Castellano

02.- Cuando en el aula oímos pasar el camión de la basura, se está produciendo en la comunicación en el aula, un tipo de barrera ¿qué tipo de barrera es?

- a.- Barreras terminológicas.
- b.- Barreras ambientales.
- c.- Barreras administrativas.

03.- El repartidor de la correspondencia dentro de una empresa, sabe que la madre del técnico administrativo del departamento financiero, está gravemente enferma. Al dejar la correspondencia en la mesa del técnico, pregunta por la enferma. Estamos hablando ¿de qué tipo de comunicación?

- a.- Comunicación lateral
- b.- Comunicación formal
- c.- Comunicación informal.

04.- La organización donde la principal característica es la especialización en cada actividad es una organización:

- a.- Organización lineofuncional
- b.- Organización funcional
- c.- Organización jerárquica

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E. o pasaporte: Fecha:	

05.- En el organigrama, las figuras deben ser de dimensiones semejantes:

- a.- Verdadero
- b.- Falso. Algunas figuras serán más grandes, para destacar lo más importante que es esa persona.

06.- La función de investigación e informes sobre accidentes laborales se realizará en:

- a.- Departamento de dirección y control.
- b.- Departamento de personal.
- c.- Departamento de seguridad e higiene.

07.- Entre los siguientes documentos ¿Cuáles son los que no se firman?

- a.- Saluda
- b.- Invitación
- c.- A y b no se firman
- d.- Aviso

08.- Cuando se quiere informar de una noticia o un acuerdo que se ha tomado en la empresa, se suele utilizar

- a.- El aviso
- b.- El anuncio
- c.- Ambos documentos son lo mismo

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

09.- En algunas cartas, indicamos la palabra “ASUNTO:” Si tiene usted una carta, en la que está escrito ya la palabra ASUNTO: ¿Qué pondría junto a los dos puntos?

10.- En la primera reunión que hagamos en una empresa, ¿en el orden del día indicaremos como primer punto: Lectura y aprobación del acta anterior?

- a.- Verdadero
- b.- Falso

11.- En el pie de la solicitud ¿qué se escribirá?:

- a.- El tratamiento, el cargo u organismo y la ciudad donde reside el destinatario de la solicitud
- b.- El tratamiento y la ciudad donde reside el destinatario de la solicitud
- c.- El cargo u organismo y la ciudad donde reside el destinatario de la solicitud

12.- Indique si son verdaderas (V) o falsas (F) las siguientes afirmaciones.

- a.- En todas las empresas se generan multitud de documentos, y en todas ellas resulta convenientemente guardarlos, sin importar el orden.
- b.- Dependiendo del funcionamiento de cada empresa se elegirá un sistema de ordenación único o una combinación de los diferentes sistemas.

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

13.- Indique la palabra ordenatriz y luego clasifique de forma **ascendente**:

Encarna MUÑOZ DE GARCÍA
 Encarna DE MUÑOZ GARCÍA
 Paula MUÑOZ-GARCÍA SÁNCHEZ
 Paulino MUÑOZ GARCÍA-SÁNCHEZ
 Luisa MUÑOZ DE LA FUENTE
 Juan MUÑOZ-GARCÍA DE SÁNCHEZ

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

14.- Indique la palabra ordenatriz y luego clasifique de forma **ascendente**:

Farmacia María
 Academia Luis Tosa
 Centro de salud Madrid I
 Supermercado Rosalía
 Bar el Aburrido
 Centro de salud Toledo II

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

15.- Clasifique de forma **descendente** y escriba el resultado como se indicaría informáticamente, es decir de izquierda derecha: año, mes y día y todo en número (en letra no):

- 1 de enero de 1980
- 1 de febrero de 1890
- 4 de marzo de 1990
- 5 de abril de 1986

16.- La vía por la cual el emisor envía un mensaje o información al receptor, es la definición de:

- a.- Canal
- b.- Código
- c.- Eco.

17.- ¿A qué tipo de barreras me refiero cuando hablo de suposiciones o percepciones incorrectas, debido a una información escasa?

- a.- Barreras interpersonales
- b.- Barrera administrativas
- c.- Barreras ambientales.

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

18.- Dentro de las comunicaciones internas en la empresa, cuando el director del Dpto. de RR. HH. sanciona verbalmente al técnico administrativo del departamento de ventas, se trata de una:

- a.- Comunicación descendente.
- b.- Comunicación ascendente.
- c.- Comunicación formal.

19.- Las organizaciones en las que cada empleado solo tiene un jefe inmediato ¿estamos hablando de?

- a.- Organización funcional
- b.- Organización jerárquica
- c.- Organización mixta.

20.- El organigrama donde se refleja solo el departamento de almacén es:

- a.- Organigrama parcial.
- b.- Organigrama general.
- c.- Organigrama total.

21.- La función de atención al cliente se realizará en:

- a.- Departamento de ventas.
- b.- Departamento de compras.
- c.- Departamento de calidad.

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

22.- Una empresa que solo funciona en verano haciendo helados, contrata a un abogado durante el periodo que la empresa está en funcionamiento. Indica en que departamento del organigrama se situará esta persona.

- a.- Staff
- b.- Ventas
- c.- Nóminas.

23.- Indica si la siguiente frase es correcta:

La invitación se escribe en primera persona, el color del papel será claro y va firmada.

24.- ¿Qué se entiende por franquear un sobre?

25.- ¿Qué se entiende por antefirma? o ¿a qué se llama antefirma?

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

26.- La instancia es un documento con el que se solicita entre otras cosas un puesto de trabajo:
a.- Verdadero
b.- Falso

27.- ¿Cómo se llama el sistema que clasifica los documentos por fechas?

28.- Tiene usted los siguientes datos:

Cientes	nº de factura	importe
Juan Pedro de los Ríos Muñoz	100/M	2500 €
Encarnación Muñoz de Madrid	200 /M	1500 €
Juan Heredia Álvarez	50/M	50 €

Clasifique estos datos por el sistema de clasificación alfabético y de forma **ascendente**. La presentación será: de izquierda a derecha: Clientes, n.º de factura, importe

En la columna de clientes, figurará en primer lugar la palabra ordenatriz

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

29.- Indique la palabra ordenatriz y luego clasifique de forma **descendente**:

Doctor Juan Pedro Muñoz García

Traumatólogo Juan Rodríguez Sánchez

Fontanero Elías Tapia León

Capitán Luís Muñoz García

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

30.- Indique la palabra ordenatriz y luego clasifique de forma **ascendente**:

Calle Carretas, n.º 1
Avenida Juan XXIII, s/n
Plaza Argentina, n.º 2
Ronda Ana de Austria, 57.

31.- Indique la palabra ordenatriz y luego clasifique de forma **ascendente**

Jacob BAART
Mao NANKING YUNG
Wolfgang VON KNOOP
Ole-Kristian DAGSTAD

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

PRÁCTICAS

A continuación, se presenta una serie de preguntas.

La respuesta si se puede, (pues hay espacio suficiente) se escribirá a continuación de la pregunta.

Si se pide la confección de un documento/sobre, se buscará el documento (algunos ya están escritos parcialmente) y se terminará de confeccionar por parte del aspirante. Si se tuviese que repetir algún documento o algún sobre por realizar tachones el aspirante por ejemplo, se pueden utilizar los folios en blanco.

Si se tiene que realizar un documento entero por parte del aspirante, se utilizará un folio en blanco.

Se presentan una serie de documentos y sobres. El aspirante deberá elegir el documento y/o sobre que se está solicitando confeccionar.

El aspirante deberá saber qué documentos/sobres/folios se requiere confeccionar y puede que no sea necesario confeccionar todos los documentos, sobres y folios que se presentan.

Si se necesita confeccionar algún documento/sobre, será requisito imprescindible indicar en la parte superior derecha, el número de la pregunta que están contestando. **No se evaluará si falta esta indicación.**

1.- Carta que escribe NANY, S. A. a Cosmos, S. A.

a.- Indique el estilo en el que está escrito la carta:

2.- Carta que escribe de Electrodis a Digital, S. A.

a.- Indique el estilo en el que está escrito la carta:

b.-Indique en la carta los errores y señale en la carta también como se quedaría bien escrita:

NANY, S. A.

Elaboración de programas de contabilidad, gestión de almacén, nóminas, seguros sociales
autoedición.



COSMOS, S. A.
Conde Peñalver, 212 - 10º - 3ª.
MADRID

Madrid, 7 de mayo de 2021.

n/ref.: MR/cc

s/ref.: MT/lr

Asunto: Atendiendo petición de información de nuestros productos

Señores:

Acusamos recibo de su atenta del 2 del corriente por la que nos solicitan información de los productos que fabricamos.

Nos complace remitirles nuestro folleto ilustrativo, que contiene, aparte de las características principales de nuestros programas, las condiciones generales de comercialización.

Atentamente,

Nany, S. A.
El gerente.

Manuel Ripoll Vidrieros

Anexo: Folleto ilustrativo.

Benita Ávila, 3. 28043 MADRID

DIGITAL S.A

**Apartado de Correos, 245
Avda. Aoiz, 42
31004 PAMPLONA
(Navarra).**

Pamplona, 19 de Febrero de 2021

**n/escrito: 12-02-2021
s/escrito: 14-02-2021**

Asunto: aceptación de pedido

ELECTRODIS Molina del Batán, 12 3007 MURCIA
--

Muy Señor nuestro:

Acusamos recibo de su atento pedido del presente mes, con el que nos manifestamos de total conformidad, comunicándole que será atendido en el plazo solicitado por usted.

Atentamente,

ELECTRODIS.

Fermín Huarte Goroabe
Director

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E.o pasaporte: Fecha:	

3.- El gerente don Manuel Ripoll Vidrieros de la empresa NANY, S. A. de Madrid, escribe a don Dionisio Mula Yolet, el 10 de enero de 2021.

D. Manuel le invita a la presentación de un programa informático “GESMOL”, gestión empresarial para la pequeña y mediana empresa.

Día: el 15 de mayo de 2021

Hora: 20 h.

Lugar: hotel Meliá de Madrid, sito en Ezequiel Solana, 40.

a.- Indique como se llama el documento que debería confeccionar para invitar a D. Dionisio.

b.- Termine de confeccionar el documento correspondiente.

4.- Dña. Leyre Izcara Alonso certifica el 4 de mayo de 2021 que D. Nicolás Ustariz Luna con DNI 4.444.444 M trabaja en esa empresa como administrativo.

Horario: de 10 a 14 h. y de 17 a 19:30.

De lunes a viernes

a.- Indique como se llama el documento que deberá realizar Dña. Leyre

b.- Confeccione el documento correspondiente.

El gerente de la empresa
NANY, S. A.



a gerente de la empresa
“Mármoles El Cabezó”, y tiene el agrado de invitarle, junto a la
degustación de un vino español, a la presentación del novedoso programa
informático “GESMOL”, gestión empresarial para la pequeña y mediana
empresa,

aprovecha gustoso la ocasión para reiterarle su agradecimiento y
consideración más distinguida.

Madrid, 10 de enero de 2021.



D^a. LEYRE IZCARA ALONSO, jefa de RECURSOS HUMANOS de la empresa DIGITAL, S. A., con domicilio social en la Avenida Aoiz, 42. 31004 PAMPLONA.

CERTIFICA:

DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E. o pasaporte: Fecha:	

5.- Está trabajando en la empresa Nany, S. A. sita en Benita Ávila, 3; 28043 MADRID. El jefe del dpto. de recursos humanos le indica que debes hacer un documento para que lo vean todos los trabajadores. En él se indica, que debido a las medidas extraordinarias por el COVID 19, se suspende toda la actividad de la empresa hasta nueva orden. También se indicará, que a partir de hoy todas las comunicaciones se harán en la web de la empresa.

a.- Realice el documento correspondiente

b.- ¿En qué lugar/res se pondrá este documento, para ser visto por todo el personal?

6.- Imagine que está trabajando en la empresa **NANY, S. A.** domiciliada en **Benita Ávila, 3; 28043 Madrid.**

Entre otras actividades que tendrá que realizar esta mañana, será la de contestar a un proveedor escribiendo una carta y unsobre.

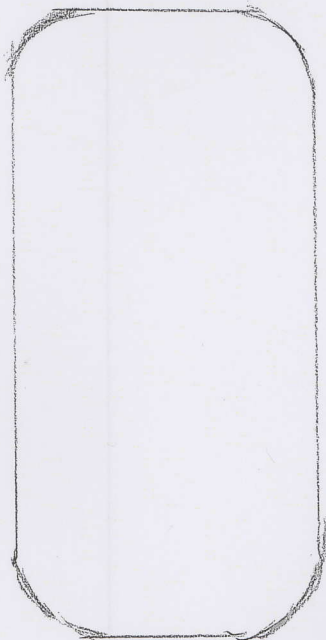
Como bien sabe, tanto la carta como el sobre, se escribirían en el ordenador y se imprimirían. Como en este momento no disponemos ni de ordenador ni de impresora, confeccione el **sobre a mano, como si lo escribiese a ordenador.**

Los datos de la **empresa destinataria** son **Juany, S. L.** sita en **Callejón de la Estrella, 79; 45600 Talavera de la Reina** (Talavera de la Reina es un pueblo de la provincia de Toledo, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha).

La empresa donde trabaja, tiene la costumbre de utilizar un sobre americano sin ventanilla e indicar su domicilio en el **reverso** del sobre.

Dibuja el **franqueo** en el sobre con el importe de **4,00 €.**

a.- Se pide: la confección de un sobre con los datos de su empresa, los datos del proveedor y el franqueo.









DATOS DEL/DE LA ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I. o N.I.E. o pasaporte: Fecha:	

7.- Imagina que está trabajando en la empresa **NANY, S. A.** domiciliada en **Benita Ávila, 3; 28043 Madrid.**

Entre otras actividades que tendrá que realizar esta mañana, será la de contestar a un proveedor escribiendo una carta y un sobre.

Como bien sabe, tanto la carta como el sobre, se escribirían en el ordenador y se imprimirían. Como en este momentos no disponemos ni de ordenador ni de impresora, confeccione el **sobre a mano, como si lo escribiese a ordenador.**

Los datos de la **empresa destinataria** es **ASAM, S. L.** sita en **Carretera de Talavera, km. 79; 28050 Móstoles** (Móstoles es un pueblo de la provincia de Madrid, en la Comunidad Autónoma de Madrid).

La empresa donde trabaja, tiene la costumbre de utilizar un sobre tamaño folio sin ventanilla si se presenta mucha documentación. Usted ve que es mucha documentación y necesita este tipo de sobre.

Dibuje el **franqueo** en el sobre con el importe de **10,50 €.**

a.- Se pide: la confección de un sobre con los datos de su empresa, los datos del cliente y el franqueo.



Valoración del examen:

Se tendrá en cuenta, la limpieza en el examen y sobre todo, la correcta realización de los ejercicios.

Teoría: Puntos

24 preguntas. Cada pregunta vale (4 puntos:24preguntas)=0,1666666 puntos.
CADA RESPUESTA MAL, RESTARÁ $\frac{1}{4}$ de una pregunta bien es decir =
0,0416666

Total..... 04,00

Práctica:

.Preguntas 13, 14, 15, 28, 29, 30 y 31 (0,30 c/u)..... 2,10
. EJERCICIO PRÁCTICO 01. Carta 0,20

. EJERCICIO PRÁCTICO 02.
a.-..... 0,20
b.- 0,30

. EJERCICIO PRÁCTICO 03.
a.- 0,20
b.- ..confección del documento..... 0,50

. EJERCICIO PRÁCTICO 04.
a.-..... 0,20
b.- ...confección del documento..... 0,50

. EJERCICIO PRÁCTICO 05.
a.-...confección del documento 0,80
b.- 0,20

. EJERCICIO PRÁCTICO 06.
a.-..... 0,40

. EJERCICIO PRÁCTICO 07.
a.-..... 0,40

06,00

TOTAL PUNTOS DE ESTE EXAMEN10,00