

## Pruebas para la obtención del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas

### 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 ASPIRANTE			FIRMA
Apellidos:			
Nombre:	DNI, NIE o Pasaporte	Fecha:	
Código del ciclo: <b>ADGS02</b>	Denominación completa del título: <b>Técnico superior en Administración y Finanzas</b>		
Código del módulo: <b>0651</b>	Denominación completa del módulo profesional: <b>Comunicación y Atención al Cliente</b>		

### INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

**Se entregará un único juego de hojas de examen a cada alumno. Bajo ninguna circunstancia se entregará un juego nuevo.** El examen deberá realizarse con bolígrafo (azul o negro) en todos sus apartados.

Cada aspirante contará con dos hojas para usar como borrador. Estas hojas deben ser entregadas al finalizar la prueba junto al juego de hojas de examen. Por favor, utilicen el borrador antes de pasar las respuestas a la hoja de examen. El orden y limpieza se tendrán en cuenta en la calificación.

El bloque 1 consiste en 20 preguntas tipo test. Solo hay una respuesta válida que deberá responderse en la tabla correspondiente. Las respuestas erróneas se penalizarán con el 25% de la puntuación. Las no contestadas ni suman ni restan. El bloque 2 son 10 preguntas de respuesta corta que se responderán en el espacio dejado al efecto. El bloque 3 son DOS ejercicios de carácter práctico que deben responderse exclusivamente en el espacio dejado al efecto en este juego de hojas de examen.

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

**BLOQUE 1.** Cada respuesta correcta tiene un valor de 0,25 puntos. Las respuestas tendrán una penalización de **- 0,0625 puntos**.

**BLOQUE 2.** Cada pregunta contestada correctamente tendrá una valoración de 0,30 puntos.

**BLOQUE 3.** Cada ejercicio resuelto de modo correcto tendrá una valoración de 1 punto.

Orden, limpieza y presentación: se tendrán en cuenta en la valoración según la cantidad de tachaduras, enmiendas, borrones, etc.

**Faltas de ortografía.** Cada falta de ortografía (cualquier falta que no sea error de tildes) se penalizará con **- 0,25 puntos**. Cada falta de tildes se penalizará con **- 0,10 puntos**.

### CALIFICACIÓN

--

## BLOQUE 1. MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA EN LA TABLA FINAL

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

- a. \_ “María López, ¿en qué puedo ayudarle?”
- b. \_ “Industrias Marín, buenos días, dígame.”
- 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.

**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. ¿A qué ministerio está adscrita la AESAN (Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición)?**

- a. Al ministerio de Trabajo y Economía Social.
- b. Al ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- c. Al ministerio de Consumo.

**16. Señala, de entre las siguientes, cuáles son funciones empresariales:**

- a. Función técnica, función comercial y función cooperativa.
- b. Función de dirección, función de tesorería y función económica.
- c. Función comercial, función técnica y función de dirección.

**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. La función de dirección consistente en comparar los resultados con las previsiones iniciales se denomina:**

- a. Planificar.
- b. Controlar.
- c. Gestionar.

**19. La fluidez verbal:**

- a. Es el ritmo del habla.
- b. Es un factor de la paralingüística.
- c. Las dos respuestas anteriores son correctas.

**20. ¿En qué clase de ventas puede ejercer el consumidor el derecho al desistimiento?**

- a. En las ventas electrónicas.
- b. En las ventas presenciales.
- c. En las ventas pagadas mediante tarjeta.

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			

## BLOQUE 2

1. ¿Qué es la imagen corporativa?

2. Elige la palabra que completa la siguiente afirmación:

<b>Texto a completar:</b>	
La _____ es la agrupación de tareas similares en las unidades organizativas que servirán de base para establecer la estructura de la organización.	
<b>Respuestas:</b>	<b>Correcta</b>
A) Agrupación	
B) Unión	
C) Departamentalización	

3. Ordena alfabéticamente los siguientes nombres de clientes:

Andrea del Molino López; Antonia Grandes Muñoz; Hafsa El Yousfi; Catalina Estrany Galmés; Ester Van Voluand; Amancio Ortiz Beray; Belén Rincón Suárez; Ángel Rincón Palomino; Mateo Pardal Cifuentes; María Paloma Rodríguez Cuesta.

ORDEN	Cliente
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

4. Marca con una X la columna “verdadero” o “falso” según se corresponda con las siguientes afirmaciones:

Respuestas:		Verdadero	Falso
1.	El código es el medio a través del cual se emite el mensaje		
2.	El contexto es la situación concreta en la que se desarrolla la comunicación		
3.	El receptor es la persona o personas que inician el proceso de comunicación		
4.	El soporte es el contenido objetivo de la comunicación		

5. ¿Se puede presentar una sugerencia ante una OMIC? ¿Por qué?

6. Elige la palabra que completa la siguiente afirmación:

Texto a completar:	
Los gestos_____ son aquellos que se emplean para representar visualmente lo que se dice y ayudan a complementar el significado de las palabras.	
Respuestas:	Correcta
A) Simbólicos	
B) Reguladores	
C) Ilustradores	

7. ¿Qué es fidelizar a un cliente?

8. ¿Qué diferencia a la organización informal de la organización formal en una empresa?

9. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes recomendaciones para lograr un uso no sexista del lenguaje:

Respuestas:		Verdadera	Falsa
1.	Utilizar el símbolo @ para incluir a ambos sexos.		
2.	No utilizar el término "señorita" para referirse a mujeres jóvenes.		
3.	Emplear formas polivalentes (clientela, alumnado, etc.) en lugar del masculino genérico.		
4.	Utilizar siempre el cargo en masculino al dirigirse a la persona responsable.		

10. ¿Qué tienen en común las normas ISO y el modelo EFQM?

### BLOQUE 3

1. Diseña y cumplimenta la ficha telefónica que se realizaría para tomar nota de la llamada de Carlos Lahoz Royo, director financiero de Industrias del Este, S. L. Llamó a las 14 horas del día 8 de mayo y no consiguió hablar con Nieves Navas, que ya había abandonado la oficina. Carlos solicitó que la señora Navas se pusiera en contacto con él cuando regresara.

2. Redacta (en el impreso correspondiente) la solicitud que el día 29 de octubre de 2020 dirige Óscar Cerdón Simancas al Ayuntamiento de Leganés para pedir que cambien la ubicación de los contenedores de vidrio que hay en su calle ya que reducen el espacio disponible para aparcamiento. La solicitud debe realizarse conforme a los siguientes datos:  
DNI: 08765455F  
Domicilio: Avenida de las Matas n.º 65 1-A 28910 Leganés  
Aporta copia del acta de la junta de propietarios de fecha 30/09/2020