



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
2023-2024*

DATOS DEL ASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.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

- 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 borrrable, 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 típex). 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.
- La duración del examen es de 1 hora y media desde el momento en el que se le indique.

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. Cada ejercicio realizado de manera correcta puntuará 1,5. **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:	

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1º PARTE: TEORÍA 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. *¿Es lo mismo comunicación que información?*
 - a) Sí
 - b) No. La información es un conjunto de datos que han sido organizados y procesados.
 - c) No. La comunicación es un conjunto de datos que han sido organizados y procesados.
2. *¿Qué tipos de comportamiento establece ERIC SCHULER a la hora de comunicarnos?*
 - a) Agresivo, pasivo, manipulador, asertivo
 - b) Atento, pasivo, manipulador y agresivo
 - c) Agresivo, pasivo, manipulador y tóxico
 - d) Agresivo, pasivo, tóxico, asertivo
3. *En la comunicación, las barreras de origen interno:*
 - a) Son las interferencias que provoca el individuo cuando actúa en el rol de receptor.
 - b) Se originan cuando el emisor tiene dificultades para retransmitir el mensaje con claridad y eficacia.
 - c) Se presentan cuando existe desconocimiento por parte del emisor y receptor de comportamientos característicos de las diferentes culturas.
4. *Significado de "PROXEMIA":*
 - a) Disciplina o rama de la semiótica dedicada al estudio de la organización del espacio en la comunicación humana.
 - b) Reunión de varias personas para regalar y divertirse comiendo y bebiendo, en general sin tasa y descomedidamente.
 - c) Facultad que tiene el ánimo de reproducir por medio de imágenes las cosas pasadas o lejanas, de representar las ideales en forma sensible o de idealizar las reales.
5. *Según el protocolo el tratamiento don/doña va siempre acompañador:*
 - a) Del nombre de pila, nunca del apellido.
 - b) Del apellido, nunca del nombre.
 - c) Se utiliza solo para altos cargos.
6. *Según el protocolo el tratamiento señor/señora va siempre acompañador:*
 - a) Del nombre de pila, nunca del apellido.
 - b) Del apellido, nunca del nombre.
 - c) Se utiliza solo para altos cargos.

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

7. *El teléfono fue patentado en 1876 por:*
 - a) Isaac Newton
 - b) Marie Curie
 - c) Nikola Tesla
 - d) Alexander Graham Bell

8. *En la actualidad, existen tres tipos de líneas de telefonía fija:*
 - a) Táctil, móvil y analógica.
 - b) analógica, digital y chat GPT
 - c) analógoca, digital y líneas IP o tecnología VoIP
9. *Un webinar es un seminario que se realiza a través de emdios audiovisuales.*
 - a) Verdadero
 - b) Falso
10. *El la comunicación escrita, el lenguaje corporal es muy importante.*
 - a) Verdadero
 - b) Falso
11. *La coincidencia que debe existir entre los accidentes gramaticales (género, número, persona) en una oración se denomina:*
 - a) Coherencia
 - b) Concordancia
 - c) Preposición
12. *De las siguientes ¿Cuál no es una norma ortográfica?*
 - a) Uso de mayúsculas
 - b) Signos de puntuación.
 - c) Reglas de acentuación
 - d) Oraciones impersonales
13. *Las partes de la estructura general de los documentos son:*
 - a) Inicio, nudo, desenlace
 - b) Encabezamiento, cuerpo, cierre
 - c) Introducción, nudo, desenlace
14. *¿Cuál de la siguiente normativa no trata materia de consumo?*
 - a) ART 31 de la constitución
 - b) ART 51 de la constitución
 - c) La LGDCU
15. *El día mundial de los derechos de los consumidores es el:*
 - a) 1 de mayo
 - b) 8 de marzo
 - c) 15 de marzo
 - d) 25 de abril
16. *La abreviatura "pág." significa:*
 - a) Paga extra
 - b) Paga habitual
 - c) Página

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

17. *Por qué medios puede canalizar la opinión del cliente el departamento de atención al cliente.*

- a) *Solo por linea telefónica y web*
- b) *Solo por redes sociales*
- c) *Por redes sociales, correo electrónico o web*
- d) *Buzón de sugerencias, empleados/as o línea telefónica.*
- e) *Todas son correctas.*
- f) *la respuesta d y d son correctas.*

18. *¿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.

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

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

20. *Persona que adquiere un producto o servicio, aunque no sea quien lo usa o consume*

- a) Comprador
- b) Consumidor
- c) Usuario

21. *¿Qué artículo de la constitución española garantiza los derechos de los consumidores y usuarios?*

- a) Art. 8
- b) Art. 31
- c) Art. 51
- d) Ninguno

22. *Mensaje comercial de corta duración, grabado antes de su emisión. Habitual en radio*

- a) Cuña
- b) Mención
- c) Faldón

23. *En prensa, se sitúa en la parte inferior de la página ocupando todo el ancho.*

- a) Columna
- b) Cuña
- c) Faldón

24. *En prensa, se sitúa en el lateral de la página:*

- a) Columna
- b) Cuña
- c) Faldón

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

25. El logotipo de una entidad:

a) Debe transmitir la esencia de la misma

b) Tiene que ser legible y comprensible

c) De nada sirve tener un logo llamativo si no se entiende o nadie es capaz de descifrarlo.

d) Todas son correctas.

PLANTILLA RESPUESTAS

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

Esta parte no será corregida si no se pasan las respuestas a la plantilla de respuestas.

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

2º PARTE :PRÁCTICA 6 PUNTOS

La parte práctica consta de 4 ejercicios prácticos. Cada ejercicio realizado de manera correcta puntuará 1,5 puntos . NO SE PUNTUARÁ NINGÚN EJERCICIO QUE NO ESTÉ CORRECTO AL COMPLETO.

1. El siguiente documento breve es una **portada de fax**. Ponga cada dato en su lugar:
(1,5 puntos)

4LAUNTERS, SA

www.4launters.es

tlnº:9521234565

REMITENTE:

: Mar González

EMPRESA: SensaZiones

REFERENCIA:

*: 2

: 17 de agosto de 2023

MENSAJE:

B-855763566

Carmen López

DESTINATARIO

FECHA

adjunto la carátula se remite presupuesto sobre productos de lavandería ecológicos.

Presupuestos de productos de lavandería

¿Qué dato es el que se refleja donde pone un *?

--

2. Trabajas en el departamento de RRHH de FINANCIALSQUAD, SA y quieres informar a los empleados de que el próximo 1 de junio comienza el horario de verano (de 8:00h a 15:00h). Redacta un **AVISO** y señala al menos cuatro características de este documento. **(1,5 puntos)**

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

3.El día 4 de mayo ,Aperitivos Martlen, SI, una pequeña agencia de eventos situada en calle San Román del Valle, 4 en el distrito de San Blas, en Madrid(código postal 28037), recibe una carta de D. Carlos Martín Álvarez que escribe como director de la empresa KOKOLOKO S.L.

En dicha carta D. Carlos solicita a **Aperitivos Martlen, SI** que le haga llegar información para la contratación de un evento para el fomento de la convivencia de sus empleados, a poder ser, en el mes de agosto.

KOKOLOKO, SL tiene su domicilio social en Madrid capital, avenida Lagunillas, 21, local 3B (código postal 28044).

Todos los documentos de **Aperitivos Martlen, SI** los firma su Gerente, Juan Adrian Guerra González.

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,pudiendo añadir información complementaria a la que se ha facilitado**(1,5 puntos)**

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

4. Alfredo Martín Calderón, con DNI 12.785.597 – Q, autónomo, cuenta con su propio negocio, una gatoteca en AVENIDA ALBUFERA, número 335 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 Alfredo 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 Alfredo debe pedir al Ayuntamiento de Madrid que le ponga una pasarela para que sus clientes puedan acceder a su negocio. Debe tener en cuenta únicamente los datos que se aportan. **(1,5 puntos)**