

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

Convocatoria correspondiente al curso 2023-2024

(Resolución de 29 de diciembre de 2023 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
Apellidos:			
Nombre:	DNI, NIE o Pasaporte	Fecha: 20 de mayo de 2024	
Código del ciclo: ADGS02	Denominación completa del título: Técnico superior en Administración y Finanzas		
Código del módulo: 0651	Denominación completa del módulo profesional: Comunicación y Atención al Cliente		

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 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 erróneas 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 en su totalidad 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.

CALIFICACIÓN

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

1. Las partes de una llamada son:

- a. Inicio, desarrollo, cierre y colgar.
- b. Presentación, desarrollo, cierre y despedida.
- c. Saludo, presentación, desarrollo y cierre.

2. El organigrama en el que el nivel jerárquico de mayor autoridad está en el extremo izquierdo 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. La comunicación escrita:

- a. Se puede complementar con comunicación no verbal.
- b. Deja prueba del mensaje.
- c. Es menos eficaz que la oral.

5. El marketing relacional tiene como objetivo:

- a. Incrementar las ventas a corto plazo.
- b. Fidelizar al cliente.
- c. Reducir los costes de la empresa.

6. La gestión de toda la documentación en un solo lugar recibe el apelativo de:

- a. Centralizada.
- b. Descentralizada.
- c. Mixta.

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

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

8. El derecho fundamental a la intimidad personal está recogido en:

- a. El artículo 18 de la Constitución Española.
- b. La Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
- c. El reglamento que regula los servicios postales.

9. Un padre que compra un videojuego para regalárselo a su hijo por su cumpleaños actúa como:

- a. Usuario.
- b. Consumidor.
- c. Cliente.

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

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

11. La asertividad consiste en:

- a. Tener una conducta moderadamente agresiva.
- b. Ceder ante las necesidades de los demás.
- c. Comunicarnos con los demás con respeto y entender sus ideas.

12. La comunicación no verbal hace referencia a:

- a. La comunicación que utiliza los gestos para transmitir el mensaje.
- b. La comunicación que utiliza las palabras para transmitir el mensaje.
- c. Ambas son correctas.

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. La escucha activa es:

- a. Tratar de comprender lo que nos dice la otra persona.
- b. Ir por delante pensando en el argumento para nuestra respuesta.
- c. Interrumpir a la persona que nos habla.

17. La nota o ficha de aviso de llamadas...

- a. Solo se toma cuando la llamada es urgente.
- b. Debe entregarse al destinatario de la llamada lo antes posible.
- c. Sirve para dejar constancia de las quejas.

18. La diferencia entre información y comunicación está:

- a. En función del contexto.
- b. En la existencia o no de retroalimentación (feedback)
- c. No hay diferencia.

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. La organización informal:

- a. Es espontánea.
- b. Define los límites de responsabilidad.
- c. Se dispone de manera intencionada.

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. Ordena alfabéticamente (en la tabla en blanco) los siguientes clientes:

NOMBRE	1.º Apellido	2.º Apellido
Mariano	Pezuela	de las Torres
María	Torres	Altas
Ángel	de la Torre	Laguardia
María José	Torres	Altas
Recambios Torres		
Guillermo	de las Torres	Casado
Rubén	Latorre	de la Cruz
Mercedes	Barona	del Rocío
Pilar	Barrón	Castro
Eugenio	Figal	Manzano

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

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

3. ¿Qué son los gestos simbólicos? Pon al menos dos ejemplos.

4. Elige la palabra que completa la siguiente afirmación:

Texto a completar:	
El archivo _____ es la clase de archivo en el que corresponde conservar un documento PDF.	
Respuestas:	
A) Convencional	
B) Informático	
C) Visual	

5. ¿Qué diferencias y similitudes existen entre un aviso y un memorándum?

6. ¿En qué se diferencian los datos de la información?

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

8. Pon un ejemplo de pregunta abierta y otro de pregunta alternativa.

9. Interpreta esta imagen según la comunicación no verbal e indica de qué clase de gesto se trata:



10. ¿Cuál es la diferencia entre imagen corporativa e identidad corporativa?

BLOQUE 3

EJERCICIO 1

Realiza el correo electrónico que Jorge Solís Trevera, director de compras de Industrias del Sol envía a Embalajes Encarte (pedidos@encartembalaje.com) para solicitar los siguientes artículos:

- 300 tubos de cartón ref. Alda.
- 150 petacas automontables ref. Elra.

Solicita que los precios y condiciones de envío sean las mismas que en los pedidos realizados en el trimestre pasado.

Para

Agregar un asunto

EJERCICIO 2

Cumplimenta la hoja de reclamaciones que Alberto Dueñas Rincón con DNI 05259444 T, domiciliado en Avenida de Portugal 35, 2º A 28936 de Móstoles, Teléfono: 655454332 Correo electrónico a.dueñas.r@hotmail.com presenta en el local del Restaurante Los Molinos con CIF A28878765 de la calle Angosta, 32 en 28900 de Alcalá de Henares. Teléfono: 912367777 Correo electrónico molinos.restaurante@losmolinos.com.

El motivo de la reclamación es que, en el momento de pagar la cuenta que ascendía a 400 euros, el empleado no aplicó un cupón de descuento del 25% que le correspondía de una promoción anterior. Por tanto, reclama que le sean abonados los 100 euros de diferencia, puesto que de haberse aplicado el cupón solamente hubieran pagado 300 euros. La hoja de reclamaciones es la que se encuentra a continuación. La fecha es la de hoy.