

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

Convocatoria correspondiente al curso 2024-2025

(Resolución de 19 de diciembre de 2024, 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: 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

Cumplimente sus datos (datos del aspirante) antes de comenzar la prueba.

Tenga disponible el **D.N.I., tarjeta de identidad de extranjero o Pasaporte** en la mesa.

Guarde **apagado** (o silenciado) su **teléfono móvil y/o su reloj inteligente**.

Se entregará **un único juego de hojas de examen a cada alumno**. Se facilitarán hojas para usar como borrador que deben ser entregadas al finalizar la prueba junto al juego de hojas del examen. El orden y limpieza se tendrán en cuenta en la calificación.

El examen deberá realizarse con bolígrafo de tinta indeleble (azul o negro) en todos sus apartados.

Bloque 1: Consiste en 35 preguntas tipo test con una única respuesta válida. Deberá responderse en la tabla de la **“HOJA DE RESPUESTAS”** rellenando el interior del círculo de la respuesta correcta. Solo se tendrán en cuenta las respuestas marcadas en esta hoja. No se valorarán las respuestas señaladas en el cuerpo del examen.

Bloque 2: Consiste en tres ejercicios de carácter práctico que deben responderse exclusivamente en el espacio dejado al efecto en este juego de hojas de examen.

Tiempo de realización de la prueba: 1 hora y 30 minutos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

BLOQUE 1. Cada respuesta correcta tiene un valor de 0,20 puntos. Las respuestas erróneas tendrán una penalización de -0,05 puntos. Las no contestadas ni suman ni restan. Las respuestas erróneas y cualquier tipo de enmienda, tachadura, corrección, escritura en lápiz o contestación en dos o más opciones se penalizarán con el 25% de la puntuación. Escriba sus respuestas en la **“HOJA DE RESPUESTAS”** (al final del cuestionario). Solo se tendrán en cuenta las respuestas marcadas en esta hoja.

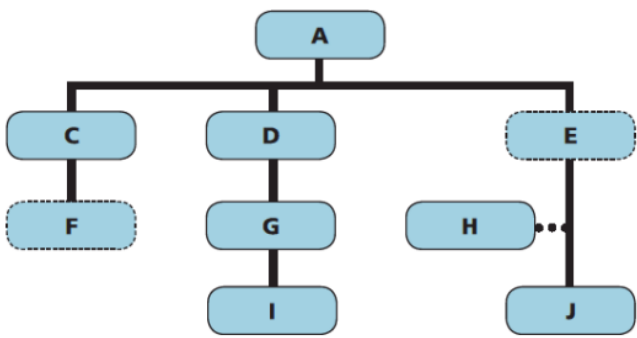
BLOQUE 2. Cada ejercicio resuelto en su totalidad de modo correcto tendrá una valoración de 1 punto. Se valorará la concreción de las respuestas, claridad en los planteamientos, corrección ortográfica y gramatical, así como el orden, limpieza y presentación. Cada falta de tildes tendrá una penalización de -0,10 puntos, el resto de faltas de ortografía tendrán una penalización de -0,25 puntos.

Se considerará superada la prueba si el aspirante consigue 5 puntos o más en la suma de los resultados de ambos apartados.

CALIFICACIÓN

BLOQUE 1: RELLENE EL CÍRCULO CORRESPONDIENTE A LA RESPUESTA CORRECTA EN LA HOJA FINAL

1. La comunicación verbal:
 - a) Utiliza la palabra como medio de transmisión del mensaje.
 - b) Utiliza la voz como único medio de transmisión del mensaje.
 - c) Utiliza diferentes gestos o símbolos para transmitir el mensaje.
2. Las empresas son organizaciones:
 - a) Primarias e informales.
 - b) Secundarias y formales.
 - c) Primarias y formales.
3. 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.
4. 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.
5. Son elementos de la identidad corporativa:
 - a) La reputación corporativa y la imagen corporativa.
 - b) La marca, el nombre comercial y la identidad visual corporativa.
 - c) Los referentes internos, externos y los grupos de interés.
6. De acuerdo con el siguiente organigrama ¿qué órganos tienen el mismo nivel jerárquico que D?



```

graph TD
    A[A] --- C[C]
    A --- D[D]
    A --- E[E]
    C --- F[F]
    D --- G[G]
    D --- I[I]
    E --- H[H]
    E --- J[J]
    style C stroke-dasharray: 5 5
    style F stroke-dasharray: 5 5
    style E stroke-dasharray: 5 5
    style A fill:#add8e6,stroke:#000,stroke-width:1px
    style D fill:#add8e6,stroke:#000,stroke-width:1px
    style G fill:#add8e6,stroke:#000,stroke-width:1px
    style I fill:#add8e6,stroke:#000,stroke-width:1px
    style H fill:#add8e6,stroke:#000,stroke-width:1px
    style J fill:#add8e6,stroke:#000,stroke-width:1px
      
```

- a) C y E.
- b) Solo C, porque está rodeado por una línea continua.
- c) Solo E, porque tiene está rodeado por una línea discontinua.

7. ¿Qué tipo de preguntas son las que empiezan por un verbo?
 - a) Abiertas.
 - b) Alternativas.
 - c) Cerradas.
8. ¿En qué fase de la comunicación telefónica se debe preguntar el nombre del interlocutor?
 - a) En la de gestión.
 - b) En la de conclusión o despedida.
 - c) En la de reconocimiento de necesidades.
9. ¿Qué clase de preguntas son las recomendadas en la fase de cierre de una venta?
 - a) Alternativas.
 - b) Abiertas.
 - c) Generalizadas o indirectas.
10. Indica cuál de los siguientes conceptos no es un elemento de la técnica vocal:
 - a) La entonación.
 - b) El volumen.
 - c) La postura.
11. ¿Qué es reformular?
 - a) Hacer preguntas.
 - b) Repetir las ideas principales del interlocutor con nuestras palabras.
 - c) Escuchar con atención y anticipar las preguntas del interlocutor.
12. ¿Qué son los gestos simbólicos o emblemáticos?
 - a) Sirven para mantener el orden entre los interlocutores.
 - b) Los que se realizan con las manos.
 - c) Los que se pueden traducir directamente por palabras.
13. En una carta comercial, la fecha:
 - a) Forma parte del membrete.
 - b) Se sitúa en el encabezado.
 - c) Es parte del contenido.
14. Para comunicarse entre los departamentos se utiliza:
 - a) El aviso.
 - b) El informe.
 - c) La nota interior.
15. ¿Cuál de las siguientes despedidas es adecuada en una carta comercial?
 - a) Atentamente,
 - b) Reciba un cordial saludo,
 - c) Un cordial saludo:

16. ¿Cómo se denomina el archivo de una empresa localizado en un solo sitio?
- Archivo situacional.
 - Archivo descentralizado.
 - Archivo centralizado.
17. En gestión documental, organizar un conjunto de documentos en grupos con unas características comunes se denomina:
- Ordenar.
 - Clasificar.
 - Indexar.
18. Para cubrir los requerimientos de un cliente debemos tener en cuenta:
- Sus necesidades y expectativas.
 - Nuestros procesos y tareas de valor añadido.
 - Los inputs y resultados.
19. El mercado objetivo es:
- La suma de consumidores con capacidad para adquirir bienes o servicios.
 - El destinatario ideal de un producto o servicio.
 - Un grupo de clientes con características comunes.
20. De acuerdo con Maslow, indica cuál de las siguientes necesidades humanas no pertenece a la categoría de las necesidades fisiológicas:
- Comer.
 - Salud.
 - Beber.
21. ¿Cómo se denomina a la persona que pone en marcha el proceso de compra al sentir una necesidad?
- Usuario.
 - Comprador.
 - Iniciador.
22. La contribución activa y voluntaria a la mejora por parte de las empresas en ámbitos como lo social, lo económico o lo ambiental se denomina:
- Reputación corporativa.
 - Imagen corporativa.
 - Responsabilidad social corporativa.
23. La fase de la atención al cliente en la que se averiguan sus necesidades o deseos es:
- Acogida.
 - Desarrollo.
 - Gestión.
24. ¿Cómo se denomina la persona destinataria de algún servicio público, empresarial o profesional?
- Consumidor.
 - Usuario.
 - Cliente.

25. Aquellos puntos de un contrato no negociados individualmente y no consentidos expresamente por el cliente al que puedan perjudicar se denominan:
- Publicidad engañosa.
 - Cláusulas abusivas.
 - Contratos engañosos.
26. ¿Qué Administración tiene asumidas las competencias generales en materia de consumo?
- El Estado.
 - Los Ayuntamientos.
 - Las comunidades autónomas.
27. ¿Qué formas tiene el cliente de expresar su insatisfacción?
- Mediante una queja o una sugerencia.
 - Mediante una reclamación o una queja.
 - Las dos respuestas anteriores son correctas.
28. ¿Qué es un laudo?
- Es una sentencia de los tribunales.
 - Es un acuerdo de los ayuntamientos en materia de consumo.
 - Es la resolución de un colegio o junta arbitral.
29. ¿Qué nombre reciben las normas que pueden dictar los Ayuntamientos en materia de consumo?
- Ordenanzas municipales.
 - Leyes orgánicas.
 - Órdenes municipales.
30. La siguiente afirmación «Número de clientes que han tenido que esperar más de tres minutos para realizar el pago de sus artículos»:
- Es un criterio de calidad.
 - Es un estándar de calidad.
 - Es un indicador de calidad.
31. ¿Para qué se emplea el modelo EFQM?
- Para aplicar los principios de calidad total en el servicio.
 - Para aplicar las normas ISO.
 - Para satisfacer a los clientes.
32. La acción de fidelización que consiste en una reducción del importe total de la compra, bien por un aumento de las cantidades entregadas, bien por una disminución del precio de cada unidad, se denomina:
- Tarjeta de puntos.
 - Bonificación.
 - Cupón descuento.
33. ¿En qué influyen las necesidades de los clientes?
- En sus expectativas ante el servicio.
 - En sus percepciones del servicio.
 - No influyen en absoluto en el servicio al cliente.

34. ¿Cuándo se produce la excelencia?
- Cuando las expectativas superan a las percepciones.
 - Cuando la percepción del servicio se iguala a las expectativas.
 - Cuando la percepción del servicio es superior a las expectativas.
35. ¿Para qué se emplea el modelo ACSI?
- Para medir la calidad del servicio.
 - Para estudiar la satisfacción de los clientes.
 - Las dos respuestas anteriores son incorrectas.

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

HOJA DE RESPUESTAS

Recuerde que la plantilla de respuestas debe completarse **RELLENANDO (●)** el círculo correspondiente y no admite tachones ni líquido corrector.

Apellidos, nombre

ZIPGRADE.COM

1 (A) (B) (C)	14 (A) (B) (C)	27 (A) (B) (C)
2 (A) (B) (C)	15 (A) (B) (C)	28 (A) (B) (C)
3 (A) (B) (C)	16 (A) (B) (C)	29 (A) (B) (C)
4 (A) (B) (C)	17 (A) (B) (C)	30 (A) (B) (C)
5 (A) (B) (C)	18 (A) (B) (C)	31 (A) (B) (C)
6 (A) (B) (C)	19 (A) (B) (C)	32 (A) (B) (C)
7 (A) (B) (C)	20 (A) (B) (C)	33 (A) (B) (C)
8 (A) (B) (C)	21 (A) (B) (C)	34 (A) (B) (C)
9 (A) (B) (C)	22 (A) (B) (C)	35 (A) (B) (C)
10 (A) (B) (C)	23 (A) (B) (C)	
11 (A) (B) (C)	24 (A) (B) (C)	
12 (A) (B) (C)	25 (A) (B) (C)	
13 (A) (B) (C)	26 (A) (B) (C)	

Pruebas libres CAC 25 (7437)

BLOQUE 2

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

Pascual Aparicio del Roble; Pedro Abad Panadero; Cristina del Barrio Cañamares; Begoña Patiño del Valle; Laura Abad Panadero; David Aparicio Ramírez; Iman El Yousfi; Peter Van Voluand; Román Alemany Campos; María de la Barrera López.

ORDEN	CLIENTE
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

2. Reescribe la siguiente conversación siguiendo las pautas y recomendaciones en la comunicación oral de la persona que recibe una llamada telefónica en una empresa.

Patricia: «Industrias Pérez. Dígame».

Juan: «Buenos días, señorita. Mi nombre es Juan López, llamo de la empresa TIZONA. ¿Podría hablar con el señor González?»

Patricia: «Oiga, mire, pues como no me diga el apellido o el departamento yo no puedo comunicarle con él, porque no sé quién es ese tal Gonzales».

Juan: «*es del departamento de ventas*».

Patricia: «*Y.... ¿quiere hablar con Paco González o con Pepe González?*»

Juan: «*Con don Francisco, por favor*».

Patricia: «*Vale Juan, pues le paso*».

3. La empresa Industrias Pérez, S. L., de Móstoles, va a celebrar una junta de accionistas el próximo 10 de junio a las cinco de la tarde. Esta reunión, que tendrá lugar en la Sala de Juntas de la empresa, es convocada por el administrador de la empresa Pablo Medina Ballesa a petición del presidente de la misma. En la reunión se van a tratar los siguientes temas:
- Aprobar una ampliación de capital social de la empresa.
 - Trasladar la sede principal de la empresa de Móstoles a Getafe.
 - Leer y aprobar, si procede, el acta de la sesión 2/2025 que tuvo lugar el día 4 de febrero.
- Además, como en todas las reuniones, los asistentes podrán formular ruegos y preguntas.

Confecciona la convocatoria a la reunión con fecha 19 de mayo.

