



Comunidad de Madrid

PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE TÉCNICO

Convocatoria correspondiente al curso académico 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 o Pasaporte:	Fecha:	CALIFICACION
Código del ciclo: (1) SANM01	Denominación completa del ciclo formativo: (1) TÉCNICO EN FARMACIA Y PARAFARMACIA		
Clave del módulo: (1) 03	Denominación completa del módulo profesional: (1) DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS		

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- Prueba constituida por **25 preguntas teórico-prácticas** y 5 de reserva del módulo DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS.
- Antes de comenzar la prueba, firmes y cumplimente sus datos indicando APELLIDOS y NOMBRE **en ESTA HOJA** y en la **HOJA DE RESPUESTA**.
- El DNI o documento identificativo equivalente, debe estar siempre disponible sobre la mesa.
- Utilice bolígrafo azul o negro, con tinta indeleble, para contestar en la "hoja de respuestas". Las respuestas señaladas con lápiz no se corrigen.
- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador
- No se puede utilizar ningún material de consulta, ni medio de comunicación con el exterior. Sólo se permitirá LA ENTRADA CON CALCULADORAS NO PROGRAMABLES, SIN TAPA, a los exámenes de los siguientes cuatro módulos: 1) Formulación magistral (FM) 2) Operaciones básicas de laboratorio (OBL) 3) Formación y orientación laboral (FOL) 4) Empresa e iniciativa emprendedora (EIE)
- Una vez comenzada la prueba ninguna persona podrá abandonar la sala hasta que, al menos, hayan transcurrido 15 minutos desde su inicio.
- Cada pregunta tiene 4 posibles respuestas**, entre las que sólo hay una respuesta correcta, que será la mejor opción posible, la más completa.
- La contestación a cada pregunta se realizará en la "HOJA DE RESPUESTAS" que se incluye al final del cuestionario. Deberán entregar ambos (cuestionario y hoja de respuestas) sin separar, al finalizar el examen.
- La **HOJA DE RESPUESTAS** no se puede separar del cuadernillo.
- Rellene completamente el círculo correspondiente a la respuesta que considere correcta. Ejemplo:

6

A

B

C

D

7

A

B

C

D

8

A

B

C

D
- Para modificar una respuesta en la HOJA DE RESPUESTAS se debe **usar tippex** para borrar la respuesta incorrecta. Marque con el bolígrafo la respuesta elegida. En el recuadro "MODIFICACIONES EN LAS RESPUESTAS" indique que respuesta/s han sido modificadas. Ejemplo:

13

A

B

C

D

14

A

B

C

D

MODIFICACIONES EN LAS RESPUESTAS

Pongo tippex en respuesta nº 14. Al final marco la respuesta B
- Ante malas indicaciones, doble indicación o cualquier duda se dará por INCORRECTA esa pregunta.
- Antes de contestar cualquier pregunta lea, atenta y completamente, el enunciado de la misma.
- Las preguntas de reserva solo formarán parte del examen**, en caso de que se anule alguna de las primeras 25 de la prueba. Siguiendo el orden, se sustituirán las preguntas anuladas por las preguntas a partir del nº 25. Si no se anula ninguna de las 25 preguntas iniciales, las preguntas de reserva no computan.
- En la "HOJA DE RESPUESTAS" **NO escribir nada, en el recuadro "Número de examen"**.
- Dispondrá usted de **30 minutos de tiempo** para realizar el ejercicio.

Número de examen



Comunidad de Madrid

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA:		LOCALIDAD:
SIGLO XXI		LEGANÉS
Código del ciclo: (1) SANM01	Denominación completa del ciclo formativo: (1) TÉCNICO EN FARMACIA Y PARAFARMACIA	
Clave del módulo: (1) 03	Denominación completa del módulo profesional: (1) DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS	

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

1. **Puntuación relativa:** RESPUESTA CORRECTA: 1 PUNTO // RESPUESTA INCORRECTA: - 0,33 PUNTOS
PREGUNTA NO CONTESTADA: 0 PUNTOS
2. La **puntuación obtenida**, una vez descontados los puntos negativos, se ajustará al número decimal más próximo y se procesará con los siguientes criterios de calificación:

0 - 2,4 puntos	0	12,5 - 14,9 puntos	5
2,5 - 4,9 puntos	1	15 - 17,4 puntos	6
5 - 7,4 puntos	2	17,5 - 19,9 puntos	7
7,5 - 9,9 puntos	3	20 - 22,4 puntos	8
10 - 12,4 puntos	4	22,5 - 23,9 puntos	9
		24 - 25 puntos	10

Se considera **APROBADO** el módulo cuando la nota resultante sea 5 o superior

PREGUNTAS DE LA PRUEBA:

- Un cliente pide algo para los vómitos. Le hablas de un antiemético. ¿Qué obstáculo o barrera aparece en la comunicación?
 - El ruido.
 - El obstáculo psicológico.
 - La semántica.
 - Barrera psicológica.
- No es una estrategia de marketing digital:
 - La creación de un blog de la farmacia.
 - Contar con un chat en línea de la farmacia.
 - Farmacia on-line.
 - Farmacia off-line.
- Qué afirmación es falsa:
 - Hay que cuidar la colocación de los productos en el lineal para facilitar su localización.
 - Los espacios asignados a cada familia deben ser fijo, sin invadir la de otras.
 - Los artículos que más nos interesa vender se deben colocar a nivel de suelo.
 - Se intentarán exposiciones verticales pues son más visibles para el cliente y dan mayor sensación de orden.
- Pueden ser complementarias a la atención de reclamaciones:
 - Las entrevistas a clientes.
 - Las encuestas de satisfacción.
 - Establecer medidas preventivas para evitar que se repita.
 - Todas las opciones son correctas.



Comunidad de Madrid

- 5.- Cuando coexisten en la comunicación elementos que se contradicen estamos ante:
- Un cortocircuito.
 - Una comunicación paradójica.
 - Interferencias en el canal.
 - Un malentendido.
- 6.- Entre los factores que condicionan la venta relativos a la técnica profesional del vendedor está:
- El conocimiento de las técnicas de comunicación.
 - La colocación de los productos en el punto de venta.
 - La situación económica del momento.
 - La identificación del mercado y la competencia.
- 7.- Respecto a la exposición vertical de los productos en el lineal, es falso:
- Es el tipo de implantación o exposición más utilizada.
 - Permite hacer el movimiento natural de la cabeza que es de izquierda a derecha o viceversa.
 - Permite ver todos los artículos con rapidez.
 - Las familias quedan perfectamente colocadas.
- 8.- Entre los motivos más habituales de reclamación en la farmacia está:
- La petición de un producto que requiere receta médica.
 - Mostrar excesiva cercanía al cliente.
 - Error en la dispensación.
 - Todas las opciones son correctas.
- 9.- En relación a los elementos de comunicación no verbal presentes en la atención farmacéutica, es falso que:
- Se deben evitar las miradas fijas, penetrantes y de larga duración.
 - Se deben realizar movimientos corporales repetidos para transmitir tranquilidad.
 - Se debe asentir o negar con la cabeza lo que el cliente está diciendo.
 - El paralenguaje sea uno de ellos.
- 10.- En relación a la venta cruzada:
- Consiste en ofrecer otro producto que complemente o mejore la acción del primero.
 - También se conoce como cross selling.
 - Las dos respuestas anteriores son correctas.
 - Ninguna de las opciones es correcta.
- 11.- Se denomina amplitud del surtido:
- Al número de productos diferentes de una misma familia.
 - Al número de secciones de una oficina de farmacia.
 - Al número de categorías, familias y subfamilias.
 - Al stock de la farmacia.
- 12.- El término timing está relacionado con:
- El marketing digital.
 - El escapatismo.
 - La comunicación.
 - La gestión de calidad de la farmacia.



Comunidad de Madrid

13.- El marketing digital tiene como ventajas:

- a) La facilidad para que el cliente compre cualquier tipo de medicamento.
- b) Mejorar la visibilidad de la farmacia.
- c) Las dos respuestas anteriores son ciertas.
- d) Ninguna de las opciones es correcta.

14.- Son ventajas de la implantación horizontal:

- a) Mejorar la visibilidad de los productos al poder mover la cabeza de arriba a abajo.
- b) Utilización óptima del espacio.
- c) Homogeneidad en el lineal.
- d) Todos los productos pueden ser vistos por igual.

15.- No es un elemento comunicativo de la oficina de farmacia:

- a) La emisión de un video demostrativo sobre la administración de inhaladores.
- b) El prospecto de un medicamento dispensado por primera vez.
- c) Una charla de un laboratorio farmacéutico en la que no se permite la intervención de los clientes.
- d) Todas son correctas.

16.- El comienzo de un plan empresarial se realiza:

- a) Diseñando el plan empresarial.
- b) Temporalizando la fases del plan empresarial.
- c) Analizando el entorno, el mercado y a los consumidores.
- d) Definiendo los objetivos.

17.- En los puntos fríos es conveniente colocar aquellos productos que:

- a) Menos beneficio nos generan.
- b) Resulta muy difícil de todas formas venderlos.
- c) Son de primera necesidad.
- d) Es mejor dejarlos vacíos para concentrar la atención en los puntos calientes.

18.- Con respecto a la atención telefónica es falso que:

- a) Es una comunicación cálida.
- b) El mensaje se puede interpretar erróneamente.
- c) El trabajador que atiende el teléfono representa la imagen que el cliente se lleva de la farmacia.
- d) Es una comunicación fría y distante.

19.- No se puede considerar un punto caliente de la oficina de farmacia:

- a) Los puntos cercanos al mostrador.
- b) A la izquierda de la puerta de acceso.
- c) Los puntos especialmente iluminados.
- d) Junto a un producto en promoción.

20.- Son funciones del envase:

- a) Instrumento de marketing.
- b) Comunicación e imagen de la empresa.
- c) Informar sobre el contenido.
- d) Todas son correctas.

21.- La estructura del surtido de una farmacia es:

- a) Secciones-categorías-familias-subfamilias-referencias.
- b) Referencias-categorías-familias-secciones-subfamilias.
- c) Familias-subfamilias-secciones-referencias-categorías.
- d) Secciones-referencias-categorías-familias-subfamilias.



Comunidad de Madrid

22.- Indica la pauta de actuación incorrecta ante un cliente de tipo escéptico:

- a) Mostrar paciencia.
- b) Responder lo que quiere escuchar para tranquilizarle.
- c) Ofrecerle toda la información posible.
- d) Mostrarle los testimonios de otros clientes.

23.- La agrupación de categorías de productos similares respecto a las necesidades que satisfacen en los clientes se denomina:

- a) Familia.
- b) Sección.
- c) Referencia.
- d) Categoría.

24.- La compra impulsiva es:

- a) Una compra irracional.
- b) La que se ve influenciada por el marketing.
- c) Son correctas a y b.
- d) Ninguna es correcta.

25.- Dentro de los programas de fidelización de clientes podemos utilizar como técnicas:

- a) Los descuentos.
- b) Los regalos de artículos.
- c) Las felicitaciones navideñas.
- d) Todas las opciones son correctas.

PREGUNTAS DE RESERVA

26.- El cliente dominante es aquel que:

- a) Evita mirar a los ojos.
- b) Cree conocer toda la información de los productos.
- c) Es concreto y conciso en sus demandas y opiniones.
- d) Demanda gran cantidad de información para la toma de decisiones.

27.- En la atención de las reclamaciones definimos queja como:

- a) La manifestación de disconformidad con algo o alguien.
- b) La acción de proponer o aconsejar algo.
- c) La petición o exigencia, con derecho y mediante instancia, de algo.
- d) Todas son correctas.

28.- Cuando manejamos el lineal para colocar los productos, tenemos que tener en cuenta que el nivel que más vende es:

- a) Nivel de ojos.
- b) Nivel de manos.
- c) Nivel de pies.
- d) Todas las respuestas son falsas.



Comunidad de Madrid

29.- La fidelización de clientes es:

- a) Un concepto desconocido en la actualidad en las farmacias.
- b) Conseguir que un cliente acuda de forma repetida y sistemática a la farmacia demandando productos o servicios.
- c) Un concepto ajeno a un establecimiento como la farmacia donde no se acude por gusto sino por necesidad.
- d) El proceso por el cual conseguimos que el cliente participe en cuestionarios de satisfacción desarrollados con el único fin de conseguir ciertos datos personales.

30.- ¿Cuál de los siguientes no es un tipo de escaparate?

- a) Promocional, compuesto de productos en promoción.
- b) Estacional, lo componen productos propios de la estación.
- c) Publicitarios, que suele montar la propia marca o laboratorio.
- d) Collage, lo componen múltiples productos.



Comunidad de Madrid

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA:		LOCALIDAD:
SIGLO XXI		LEGANÉS
Código del ciclo: (1) SANM01	Denominación completa del ciclo formativo: (1) TÉCNICO EN FARMACIA Y PARAFARMACIA	
Clave del módulo: (1) 03	Denominación completa del módulo profesional: (1) DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS	

HOJA DE RESPUESTAS:

Número de examen

Apellidos: _____

Nombre: _____

Número de examen

ZIPGRADE.COM

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

Pruebas libres 30p (2930)

Firma:

Calificación:

Resultados:

- Aciertos:
- Fallos:
- Blancos

MODIFICACIONES EN LAS RESPUESTAS