

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

Convocatoria correspondiente al curso 2025-2026

(Resolución de 12 de diciembre de 2025, 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. Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex).

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

Bloque 1: Consiste en 50 preguntas tipo test con una única respuesta válida. Asimismo, se incluirán 2 preguntas adicionales de reserva, que únicamente serán tenidas en cuenta para su evaluación, en el caso de que alguna de las 50 preguntas principales, resulte anulada por contener errores o imprecisiones. Deberá responderse en la tabla de la **"HOJA DE RESPUESTAS"** rellenando el interior de la columna con 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 dos 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: 2 horas y 30 minutos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

BLOQUE 1. Cada respuesta correcta tiene un valor de 0,10 puntos. Las respuestas erróneas tendrán una penalización de -0,03 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 cada una, con una penalización de -0,03 de la puntos. Escriba sus respuestas en la **"HOJA DE RESPUESTAS"**. 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:

***Ejercicio 1 a) 1,5 puntos *Ejercicio 1 b) 1 punto *Ejercicio 2 a) 1 punto *Ejercicio 2 b) 1,5 puntos**

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 ambos bloques.

CALIFICACIÓN

DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./N.I.E	Fecha:	

BLOQUE 1: RELLENE LA CASILLA CORRESPONDIENTE CON LA RESPUESTA CORRECTA EN LA HOJA DE RESPUESTAS

1. ¿Qué es la comunicación?

- A) El intercambio de bienes.
- B) La transmisión de información entre emisor y receptor.
- C) Un sistema informático.
- D) Una técnica de ventas.

2. ¿Cuál de los siguientes es un elemento del proceso de comunicación?

- A) Balance.
- B) Canal.
- C) Inventario.
- D) Factura.

3. ¿Quién es el emisor en una comunicación?

- A) Quien recibe el mensaje.
- B) Quien interpreta el mensaje.
- C) Quien envía el mensaje.
- D) Quien lo archiva.

4. ¿Qué elemento se refiere al medio por el que se transmite el mensaje?

- A) Código.
- B) Canal.
- C) Receptor.
- D) Retroalimentación.

5. La retroalimentación o feedback es:

- A) El archivo del mensaje.
- B) La respuesta del receptor.
- C) El código del mensaje.
- D) El medio de transmisión.

6. Dentro de la dirección de las empresas, responde a fijar unos objetivos y establecer una estrategia para conseguirlos y definir las políticas de la empresa para lograr sus fines.

- A) Planificar.
 - B) Controlar.
 - C) Organizar.
 - D) Gestionar.
-

7. Dentro de los principios de la organización empresarial, está en convertir un proceso complejo en tareas individuales. Este principio responde a:

- A) Especialización.
 - B) Participación.
 - C) Jerarquía.
 - D) División del trabajo.
-

8. Es la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa o entidad pública.

- A) Plantilla.
 - B) Staff.
 - C) Organigrama.
 - D) Departamento.
-

9. Dentro de las teorías sobre los estilos de dirección, la teoría Y establece que:

- A) Ninguna respuesta es correcta.
 - B) Los directivos ejercerán un liderazgo de estilo participativo o permisivo.
 - C) Los directivos ejercerán un liderazgo de estilo autoritario.
 - D) Los empleados tienen aversión al trabajo, lo consideran un mal que se ha de soportar.
-

10. Se define como la precepción que el público externo tiene de la empresa y que asocian a determinados valores que la compañía pretende representar.

- A) Cultura corporativa.
 - B) Imagen corporativa.
 - C) Marketing.
 - D) Relaciones públicas.
-

11. Dentro de las barreras de comunicación, entre las barreras interpersonales, cuando hablamos de prejuicios nos referimos a:

- A) A algo que se da por hecho.
- B) Es nuestro punto de vista a partir de lo que vemos y oímos.
- C) Los que guardan relación con la edad, el sexo, la raza o la religión.
- D) Son obstáculos lingüísticos que afectan la comprensión en la comunicación.

12. La comunicación descendente es:

- A) De subordinados a directivos.
 - B) De directivos a subordinados.
 - C) Entre departamentos.
 - D) Con clientes.
-

13. Es la presentación por parte de un ponente, de sus ideas, pensamientos, o conocimientos sobre un tema con el fin de informar o convencer.

- A) Discurso.
 - B) Diálogo.
 - C) Debate.
 - D) Entrevista.
-

14. En el contexto de la comunicación cara a cara en una organización, ¿qué concepto describe la influencia que ejerce el entorno físico (espacio, disposición del mobiliario) en el proceso comunicativo?

- A) Semántica organizacional.
 - B) Proxémica.
 - C) Codificación contextual.
 - D) Sincronía comunicativa.
-

15. En un proceso de comunicación presencial eficaz en la empresa, la retroalimentación inmediata (feedback) cumple principalmente la función de:

- A) Verificar la comprensión del mensaje y corregir posibles desviaciones.
 - B) Reforzar la autoridad del emisor.
 - C) Reducir el tiempo total de la interacción comunicativa.
 - D) Sustituir la comunicación escrita formal.
-

16. En una negociación presencial dentro de una empresa, ¿qué práctica comunicativa avanzada contribuye más a minimizar conflictos y mejorar la cooperación entre las partes?

- A) Repetir literalmente el mensaje inicial del interlocutor.
 - B) Aplicar escucha activa reformulando y validando el mensaje del interlocutor.
 - C) Utilizar únicamente datos objetivos y eliminar opiniones.
 - D) Mantener un discurso técnico para demostrar superioridad profesional.
-

17. Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro con el objetivo de comprender mejor cuáles son sus necesidades.

- A) Asertividad.
 - B) Empatía.
 - C) Escucha activa.
 - D) Ninguna es correcta.
-

18. En la comunicación telefónica profesional, ¿qué elemento sustituye en mayor medida a la información transmitida por el lenguaje corporal presente en la comunicación presencial?

- A) La elección del canal tecnológico.
 - B) La duración de la llamada.
 - C) El tono, ritmo y modulación de la voz.
 - D) La estructura jerárquica del interlocutor.
-

19. En la comunicación telemática empresarial (correo electrónico, mensajería corporativa, videoconferencias), ¿qué fenómeno comunicativo puede provocar una interpretación incorrecta del mensaje debido a la ausencia de señales contextuales completas?

- A) Redundancia comunicativa.
 - B) Ruido semántico.
 - C) Efecto de desinhibición digital.
 - D) Filtrado organizacional.
-

20. ¿Cuál es una técnica de atención telefónica?

- A) Hablar rápido.
 - B) Presentarse al inicio de la llamada.
 - C) Evitar saludar.
 - D) Colgar rápidamente.
-

21. En la atención telefónica es importante:

- A) Gritar para que se escuche.
 - B) Utilizar un tono amable.
 - C) Interrumpir al cliente.
 - D) Ignorar las preguntas.
-

22. En una conversación telefónica profesional, ¿qué práctica favorece más la eficacia comunicativa cuando se transmiten instrucciones complejas?

- A) Confirmar la comprensión mediante reformulación por parte del receptor.
 - B) Utilizar únicamente terminología técnica para evitar ambigüedades.
 - C) Reducir al mínimo la duración de la llamada.
 - D) Evitar pausas para mantener la fluidez del discurso.
-

23. La kinesia:

- A) Es el cómo se dice un mensaje.
 - B) Estudia los movimientos humanos.
 - C) Es lo que se dice en un mensaje.
 - D) Es el medio que en que se instrumenta un mensaje.
-

24. ¿Cuál es la principal función de la normalización documental dentro de la comunicación escrita empresarial?

- A) Garantizar uniformidad, claridad y coherencia en la transmisión de información.
 - B) Reducir el número de documentos generados en la organización.
 - C) Sustituir la comunicación oral por comunicación escrita.
 - D) Limitar el acceso a la información empresarial.
-

25. En el ámbito de la comunicación empresarial escrita, ¿qué característica distingue principalmente a los documentos informativos internos frente a los documentos externos?

- A) Utilizan siempre un lenguaje informal.
 - B) Su finalidad principal es facilitar la coordinación y circulación de información dentro de la organización.
 - C) Están dirigidos exclusivamente a los clientes.
 - D) Carecen de valor administrativo.
-

26. El protocolo empresarial es:

- A) Normas de comportamiento profesional.
 - B) Un contrato laboral.
 - C) Un sistema contable.
 - D) Un programa informático.
-

27. En la redacción de documentos empresariales, ¿qué principio comunicativo se relaciona directamente con la eliminación de información innecesaria sin afectar al contenido esencial del mensaje?

- A) Principio de concisión.
 - B) Principio de redundancia.
 - C) Principio de jerarquización.
 - D) Principio de formalización.
-

28. ¿Cuál de los siguientes documentos escritos se caracteriza por recoger decisiones, acuerdos y deliberaciones producidas durante una reunión formal dentro de una empresa?

- A) Acta.
 - B) Informe.
 - C) Circular.
 - D) memorando.
-

29. Un ejemplo de canal digital de atención al cliente es:

- A) Mostrador.
 - B) Chat online.
 - C) Carta postal.
 - D) Reunión presencial.
-

30. El CRM en atención al cliente es:

- A) Un sistema de gestión de clientes.
 - B) Un impuesto.
 - C) Un contrato laboral.
 - D) Un tipo de factura.
-

31. ¿Qué significa personalización del servicio?

- A) Tratar a todos los clientes igual.
 - B) Adaptarse a las necesidades del cliente.
 - C) Reducir el tiempo de atención.
 - D) Evitar contacto con el cliente.
-

32. Es la disposición de palabras y frases en un orden específico, lo que determina su significado e impacto:

- A) Ortografía.
 - B) Sintaxis.
 - C) Gramática.
 - D) Semántica.
-

33. Dentro de los documentos internos de la empresa responde al documento que se utiliza en una organización para transmitir órdenes, exponer temas, hacer recomendaciones, solicitar algo, etc.

- A) Memorándum.
 - B) Acta.
 - C) Convocatoria.
 - D) Informe.
-

34. Un ejemplo de comunicación informal es:

- A) Un informe oficial.
 - B) Una conversación entre compañeros.
 - C) Un contrato.
 - D) Un acta.
-

35. El objetivo del marketing relacional es:

- A) Vender una vez.
 - B) Crear relaciones duraderas con clientes.
 - C) Reducir clientes.
 - D) Eliminar competencia.
-

36. Dentro de los distintos tipos de papel, el utilizado en fotocopiadoras, impresoras láser responde a:

- A) Papel offset.
- B) Papel estucado.
- C) Papel martinado.
- D) Papel ecológico.

37. Según el código de comercio Los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante:

- A) 6 años.
- B) 5 años.
- C) 4 años.
- D) 3 años.

38. En función de la frecuencia de uso de los documentos, los archivos pueden ser:

- A) Activos, pasivos y semiactivos.
- B) Activos, inactivos y semiactivos.
- C) Activos, pasivos y neutros.
- D) Centralizados, descentralizados y mixtos.

39. La normativa de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales responde a:

- A) Ley orgánica 3/2018 de 5 diciembre.
- B) Ley ordinaria 6/2018 de 5 diciembre.
- C) Ley orgánica 4/2018 de 5 diciembre.
- D) Ley ordinaria 5/2018 de 5 diciembre.

40. Dentro de los factores que influyen en el comportamiento del cliente, las creencias pertenecen al grupo de factores:

- A) Psicológicos.
- B) Personales.
- C) Culturales.
- D) Sociales.

41. En el contexto de la jerarquía de necesidades de Maslow, ¿qué tipo de motivación predomina cuando un consumidor adquiere productos de lujo para proyectar estatus social?

- A) Necesidades de estima o reconocimiento.
 - B) Necesidades fisiológicas.
 - C) Necesidades de seguridad.
 - D) Necesidades de autorrealización.
-

42. Cuando una empresa diseña una estrategia de marketing orientada a activar motivaciones hedónicas en el consumidor, ¿qué busca principalmente?

- A) Apelar al placer, la emoción y la experiencia asociada al consumo.
 - B) Reducir el riesgo percibido de la compra.
 - C) Destacar únicamente la funcionalidad del producto.
 - D) Incrementar la racionalidad en la toma de decisiones.
-

43. En el análisis del comportamiento del consumidor, ¿qué situación describe mejor una motivación latente en el cliente?

- A) Cuando el cliente actúa impulsado por necesidades no conscientes que influyen en su decisión.
 - B) Cuando el cliente expresa claramente su necesidad antes de comprar.
 - C) Cuando el cliente compra únicamente por presión social directa.
 - D) Cuando el cliente compara precios entre varias marcas antes de decidir.
-

44. Según las teorías motivacionales aplicadas al marketing, ¿qué ocurre cuando un consumidor experimenta una disonancia cognitiva postcompra?

- A) Experimenta una tensión psicológica al comparar expectativas con la experiencia real del producto.
 - B) Refuerza automáticamente su lealtad a la marca.
 - C) Cambia inmediatamente de segmento de mercado.
 - D) Reduce su nivel de implicación en futuras compras.
-

45. Dentro de los estilos de comunicación comercial, el estilo que es característico de personas que son capaces de adaptarse al contexto de la comunicación, que se expresan libremente y que respetan las opiniones y los argumentos de sus interlocutores, es:

- A) Estilo pasivo.
 - B) Estilo asertivo.
 - C) Estilo agresivo.
 - D) Estilo neutro.
-

46. Los prejuicios son un tipo de barreras comunicativas:

- A) Mentales.
 - B) Idiomáticas.
 - C) Físicas.
 - D) Ambientales.
-

47. ¿Cuál es la principal función de un CRM analítico dentro de la estrategia de gestión de clientes?

- A) Analizar grandes volúmenes de datos de clientes para identificar patrones de comportamiento y apoyar la toma de decisiones.
 - B) Automatizar tareas de ventas como el envío de correos y la programación de reuniones.
 - C) Integrar canales de comunicación con el cliente como chat, teléfono y redes sociales.
 - D) Gestionar exclusivamente las incidencias y reclamaciones del servicio postventa.
-

48. Es aquel servicio que es capaz de satisfacer las necesidades y los requerimientos que surgen en los consumidores o usuarios del producto una vez que ha sido adquirido.

- A) Servicio postventa de calidad.
 - B) Servicio preventa de calidad.
 - C) Servicio introventa de calidad.
 - D) Servicio extraventa de calidad.
-

49. ¿Qué característica distingue principalmente a un CRM colaborativo frente a otros tipos de CRM?

- A) Su capacidad para centralizar y compartir información del cliente entre distintos departamentos y canales de interacción.
 - B) Su enfoque en el análisis predictivo del comportamiento del consumidor.
 - C) Su especialización en la automatización de campañas de marketing digital.
 - D) Su uso exclusivo en departamentos de ventas.
-

50. En la implementación estratégica de un CRM, ¿qué problema organizacional suele representar uno de los principales riesgos de fracaso?

- A) La falta de alineación entre la tecnología CRM y la cultura organizacional orientada al cliente.
 - B) La excesiva automatización de procesos administrativos.
 - C) La integración con sistemas ERP empresariales.
 - D) El uso de bases de datos relacionales para almacenar información.
-

PREGUNTAS RESERVA

1. ¿Qué elemento es fundamental en la escucha activa?

- A) Interrumpir para aclarar dudas rápidamente.
 - B) Escuchar solo lo que interesa.
 - C) Prestar atención total al cliente y mostrar interés.
 - D) Dar respuestas automáticas.
-

2. ¿Cuál de las siguientes actitudes es adecuada ante una queja de un cliente?

- a) Defender a la empresa sin escuchar.
- b) Ignorar la queja si no es grave.
- c) Escuchar, empatizar y buscar una solución.
- d) Culpar al cliente.

HOJA DE RESPUESTAS

PREGUNTAS	RESPUESTA
-----------	-----------

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	

PREGUNTAS	RESPUESTA
-----------	-----------

26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	

PREGUNTAS RESERVA

1			2	
---	--	--	---	--

BLOQUE 2

1. La empresa administradora de fincas CID SL., de Móstoles, quiere convocar a todos los propietarios de la CI Burgos 5 en Móstoles, la cual administra.

Datos:

- Fecha de la reunión es el 18 de mayo de 2026.
- Lugar reunión: local común CI Burgos 5 Móstoles.
- Presidenta de la comunidad de vecinos: Nieves Flores Gómez
- Secretaria-Administradora: Valentina Pérez Manchego
- Hora reunión: 19.00 h (1ª convocatoria) 19:15 h (2ª convocatoria)
- Orden del día:
 - Lectura y aprobación, si procede, del acta de la Junta anterior.
 - Examen y aprobación, si procede, del estado de cuentas del ejercicio anterior.
 - Aprobación del presupuesto ordinario de gastos para el ejercicio en curso.
 - Estudio y aprobación, si procede, de presupuestos para obras de mantenimiento, reparación o mejora del edificio.
 - Información de la Presidencia y de la Administración sobre asuntos de interés comunitario.
 - Ruegos y preguntas.

Se pide:

- a) Redactar la correspondiente convocatoria con los datos anteriores, y con la estructura propia de este tipo de documentos. (1,5 puntos)
- b) Redactar un documento de delegación de la representación a dicha reunión. (1 punto)

Datos: Eloy Marez Gamez propietario del 5º piso letra A, delega su voto a Elisa Canero Mata propietaria del 5º piso letra B.

2. La empresa de GAS BALBASES SL le ha pasado a un cliente un cargo bancario por un importe erróneo que no corresponde con el importe total de la factura correspondiente.

Datos:

Empresa: GAS BALBASES SL B05050505 CL Real 4 28001 Madrid

Cliente: Margarita Alonso Lonas DNI: 74747474 J CL Peral 28005 Madrid

email: mgalonso@gmail.com Tf: 666666666

Factura gas nº. 1713 de fecha 16 de abril de 2026, importe factura: 52,45 €

Importe cobrado en el banco: 152,45 €.

Se pide:

- a) Redacta la correspondiente reclamación al departamento de atención al cliente de la empresa ajustándote a la estructura correspondiente al modelo oficial de una hoja de reclamaciones. (1 punto)
- b) Escribe los pasos que debería seguir esa compañía de gas si desea realizar una adecuada gestión de la reclamación que un cliente le ha presentado por facturarle erróneamente. (1,5 puntos)