

Anexo 2

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

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:	D.N.I. / N.I.E.	Fecha: 6 de mayo de 2026	

Código del ciclo: COM S03	Denominación completa del título: TÉCNICO SUPERIOR EN GESTIÓN DE VENTAS Y ESPACIOS COMERCIALES
Clave o código del módulo: 0928	Denominación completa del módulo profesional: ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS DE VENTAS

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
- La prueba tiene una duración máxima de 1 hora y media. - No utilizar recursos ni material de consulta (salvo los expresamente autorizados). - Se aconseja realizar una lectura minuciosa y detallada de las cuestiones planteadas. - La prueba se entrega grapada, no se puede desgrapar, y no se facilitan folios sueltos. - Es necesario cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen. - Antes de entregar la prueba es necesario mostrar el DNI al profesor examinador. - Las respuestas se deben escribir con tinta indeleble, que no sea roja. - Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex). - No se resuelven dudas, cualquier consideración o interpretación se hará constar junto al enunciado. - No se permite el uso de ningún tipo de dispositivo electrónico.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
- La prueba consta de diferentes cuestiones teórico-prácticas. - La valoración de cada cuestión figura junto a su enunciado. La puntuación máxima se obtiene si: - La respuesta es correcta y completa. - El procedimiento es el adecuado y el resultado es el exacto. - La puntuación total de la prueba es de diez puntos. - La calificación mínima necesaria para considerar el ejercicio aprobado es de cinco puntos.
(1) Consígnense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el Anexo 3.a o 3.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN
.....



Comunidad
de Madrid

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

RA 1: Determinación de la estructura organizativa y del tamaño del equipo de ventas. (1,5 PUNTOS)

1. Una empresa tecnológica en expansión nacional vende tanto software de gestión (ERP) para grandes corporaciones como dispositivos periféricos para pymes.

a) Explique tres modelos de organización del departamento de ventas. (0,3 puntos, respuesta correcta y argumentada)



**Comunidad
de Madrid**

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

b) Proponga un ejemplo de aplicación para esta empresa tecnológica combinando dos de los modelos anteriores. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

c) Indique qué modelo minimiza los costes de desplazamiento frente al que maximiza la especialización del vendedor. (0,2 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid

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

2. La empresa anterior está organizando su equipo comercial para cubrir la zona centro de España. Para estimar el número óptimo de vendedores clasifica a sus clientes en dos categorías según su volumen de facturación y necesidades de seguimiento.

Los datos mensuales son los siguientes:

Carga de trabajo:

- Clientes tipo A, grandes cuentas: número, 200; frecuencia de visitas: 2 al mes; duración media de cada visita: 2 horas.

- Clientes tipo B, pymes: número, 600; frecuencia de visitas: 1 al mes; duración media de cada visita: 1 hora.

Tiempo efectivo disponible por vendedor al mes para visitas comerciales: 100 horas.

Potencial de ventas:

Objetivo de zona: 250.000 €/mes.

Venta media por vendedor: 50.000 €/mes.

Bonus: si la empresa prevé una rotación de personal (bajas/abandonos) del 10 %,

Se pide: (0,75 puntos, procedimientos y respuestas correctas)

a) Calcule el número óptimo de vendedores necesarios utilizando el método de la carga de trabajo (0,4 puntos, procedimiento y respuesta correcta)

b) Calcule el número de vendedores necesarios utilizando el método del potencial de ventas (relaciona los ingresos previstos con el rendimiento de los vendedores) (0,3 puntos, procedimiento y respuesta correcta)



**Comunidad
de Madrid**



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



Comunidad
de Madrid

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

RA 2. Segunda parte: Determinación de las características del equipo comercial, describiendo los puestos de trabajo y el perfil de los vendedores o comerciales. (1,5 PUNTOS)

1. Vincule cada puesto de trabajo con las responsabilidades que se pueden asignar a cada uno: (0,5 puntos, respuestas correctas)

Puesto de trabajo	Responsabilidades	Relación
1. Director comercial	a. Realizar prospección de clientes, gestionar negociaciones y cerrar ventas.	1. – a, b, c, d.
2. Vendedor	b. Establecer los objetivos de ventas y diseñar la estrategia comercial.	2. – a, b, c, d.
3. Responsable de atención al cliente	c. Resolver problemas posventa y gestionar las quejas de los clientes.	3. – a, b, c, d.
4. Asistente de ventas	d. Apoyar al equipo comercial en tareas administrativas, preparar informes y gestionar el seguimiento de pedidos.	4. – a, b, c, d.

2. La empresa tecnológica anterior necesita cubrir una vacante. Elabore el perfil ideal del vendedor siguiendo el siguiente esquema:

(1 punto, respuesta correcta y completa; 0,25 puntos como máximo cada apartado)

- a) Nivel académico y conocimientos específicos del sector tecnológico que se requieren.



Comunidad
de Madrid

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

b) Competencias conductuales clave, indique 3 y justifique por qué son fundamentales para la comercialización de productos de alta gama.

c) Describa cómo debe ser la imagen y las actitudes y valores éticos del nuevo vendedor para no dañar la reputación de la marca premium de la empresa.

d) Indique dos indicadores de desempeño con los que va a evaluar si el perfil es adecuado pasados 3 meses desde la incorporación del vendedor.



Comunidad
de Madrid



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

RA. 3: Planifica la asignación de los objetivos de venta a los miembros del equipo comercial, aplicando técnicas de organización y gestión comercial. (1,5 PUNTOS)

1. Explique en qué consiste la dirección por objetivos, indique cómo puede aplicarse en la gestión de equipos comerciales y señale los beneficios que aporta esta metodología tanto para la empresa como para los empleados. (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad
de Madrid**

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

2. Indique y describa brevemente cuatro factores que es conveniente tener en cuenta al planificar y asignar objetivos de venta a un equipo de vendedores.

Explique por qué es importante considerar estos factores para realizar una asignación eficaz de objetivos. (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid



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

3. Una empresa de distribución fija un objetivo de ventas trimestral de **600.000 €** para su equipo de vendedores. El equipo está formado por tres vendedores que trabajan en zonas con características distintas. A continuación, se indican los resultados de ventas del trimestre anterior:

- Vendedor A (zona urbana, cartera consolidada): 250.000 €
- Vendedor B (zona rural, menos clientes): 150.000 €
- Vendedor C (zona mixta, cartera media): 200.000 €

Se pide: (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)

- a) Realizar una **propuesta de reparto del objetivo** trimestral entre los tres vendedores aplicando un criterio proporcional al rendimiento anterior.
- b) Justificar si considera o no, este criterio el más adecuado en función de las circunstancias de cada zona. Si considera que hay otro criterio más adecuado, propóngalo.



**Comunidad
de Madrid**



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



Comunidad
de Madrid

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

RA 4. Cuarta parte: Definición de planes de formación, perfeccionamiento y reciclaje de equipos comerciales. (1,5 PUNTOS)

1. Explique la diferencia entre un plan de formación inicial y uno de perfeccionamiento. Indique dos situaciones reales en las que una empresa tecnológica debería aplicar obligatoriamente un plan de reciclaje para sus veteranos. (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)



Comunidad
de Madrid



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

2. Una empresa ha detectado varias dificultades en el equipo de ventas: un uso deficiente del CRM, dificultades en el cierre de ventas y la incorporación de tres nuevos comerciales sin experiencia.

Se pide elaborar una propuesta de formación estructurada respondiendo a los siguientes apartados: (1 punto, respuesta correcta y completa)

a) Analizar las necesidades formativas, identificando y clasificando las necesidades detectadas en dos bloques: de product y de habilidades. (0,25 puntos, respuesta correcta y completa)

b) Diseñar un programa de formación que aborde estas necesidades desarrollando todos sus apartados.(0,75 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad
de Madrid**



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



Comunidad
de Madrid



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

RA 5: Diseña un sistema de motivación y remuneración de los vendedores, teniendo en cuenta los objetivos de ventas, el presupuesto, los valores y la identidad corporativa de la empresa. (2 PUNTOS)

1. Explique la teoría de la motivación de Herzberg e indique cómo se puede aplicar esta teoría para motivar a vendedores. (0,75 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad
de Madrid**



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



Comunidad
de Madrid

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

2. Una empresa que vende productos tecnológicos quiere diseñar un sistema de remuneración para sus vendedores. El equipo de ventas está formado por 10 vendedores cuyos objetivos mensuales varían en función de la zona geográfica que tienen asignada.

La empresa tiene como objetivos anuales:

- Aumentar en un 20 % las ventas de productos de alto rendimiento.
- Aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes en un 15 %.

El jefe de ventas se plantea diseñar un sistema de remuneración mixto. Con un presupuesto asignado de 100.000 € al año.

Se pide: (1,25 puntos, respuesta correcta y completa)

- Diseñar el sistema de remuneración alineado con los objetivos comerciales de la empresa.
- Explicar cómo este sistema de remuneración favorece la motivación y mejora el rendimiento del equipo de ventas.



**Comunidad
de Madrid**



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



Comunidad
de Madrid



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

RA 6: Propone acciones para la gestión de situaciones conflictivas en el equipo de comerciales, aplicando técnicas de negociación y resolución de conflictos. (1 PUNTO)

1. Defina la mediación como técnica de resolución de conflictos y describa cómo se puede aplicar esta técnica en un conflicto entre dos vendedores en disputa por el criterio utilizado para asignar a los clientes. (0,5 puntos, respuesta correcta y completa).



**Comunidad
de Madrid**



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

2. Indique tres medidas que un responsable de ventas puede aplicar para anticiparse a posibles conflictos laborales y describa cómo estas medidas pueden contribuir a mejorar el ambiente laboral y el rendimiento del equipo de ventas. (0,5 respuesta correcta y completa)



**Comunidad
de Madrid**



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



Comunidad
de Madrid



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

RA 7: Diseña el sistema de evaluación y control de los resultados de ventas y la actuación del equipo comercial, proponiendo en su caso, las medidas correctoras oportunas. (1 PUNTO)

1. Una empresa ha diseñado un sistema de evaluación para un equipo de vendedores considerando los objetivos de ventas, el rendimiento individual y el rendimiento global del equipo. Indique cinco indicadores clave de rendimiento (KPI), o ratios, que incluiría en este sistema. (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad
de Madrid**

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

2. Proponga un plan de seguimiento periódico del desempeño del equipo de ventas e indique qué herramientas o métodos utilizaría para llevar a cabo este control de manera eficiente. (0,5 puntos, respuesta correcta y completa)



**Comunidad
de Madrid**



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