



Técnico en Gestión Administrativa -- Pruebas Libres
Información y orientación de las pruebas
Resolución 315/2022

DENOMINACIÓN DEL MÓDULO: Empresa en el Aula	
CÓDIGO DEL MÓDULO: 0446	HORAS DEL CURRÍCULO: 130 horas
PROFESOR/A RESPONSABLE: Carlos Serrano	
FECHA DE LA PRUEBA: 16/05/2023	

1	Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
<p>1. Identifica las características de un proyecto de empresa tomando parte en la actividad que esta desarrolla.</p> <p>1.1. Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</p> <p>1.2. Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.</p> <p>1.3. Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</p> <p>1.4. Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>1.5. Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</p> <p>1.6. Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</p> <p>2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa planeada reconociendo y aplicando técnicas de comunicación. Utilización de herramientas Google en la transmisión de información: gmail, drive, docs, hoja de cálculo...</p> <p>2.1. Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>2.2. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>2.3. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>2.4. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>2.5. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>2.6. Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>2.7. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>2.8. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p> <p>3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos: Windows10, Word, Excel, y programas de gestión: FACTUSOL, CONTASOL Y NOMINASOL (software libre).</p> <p>3.1. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>3.2. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>3.3. Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>3.4. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p>	



Técnico en Gestión Administrativa -- Pruebas Libres
Información y orientación de las pruebas
Resolución 315/2022

- 3.5. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- 3.6. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas pre-decididas.
4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
 - 4.1. Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa (Software FACTUSOL).
 - 4.2. Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa (Software FACTUSOL).
 - 4.3. Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa (Software NOMINASOL).
 - 4.4. Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa (Software CONTASOL).
 - 4.5. Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa (FACTUSOL Y CONTASOL).
 - 4.6. Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa (Software CONTASOL).
 - 4.7. Se ha aplicado la normativa vigente.
5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.
 - 5.1. Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
 - 5.2. Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
 - 5.3. Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.
 - 5.4. Se han elaborado listas de precios.
 - 5.5. Se han confeccionado ofertas.
 - 5.6. Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.
6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
 - 6.1. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
 - 6.2. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
 - 6.3. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
 - 6.4. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
 - 6.5. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
 - 6.6. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.
7. Conoce características del Trabajo en equipo reconociendo los roles que pueden adoptar los distintos miembros del equipo y las diferentes aportaciones que corresponden a cada uno de estos roles.
 - 7.1. Se define de trabajo en equipo
 - 7.2. Se identifican y analizan las ventajas y desventajas del trabajo en equipo
 - 7.3. Se han identificado las distintas sinergias que conlleva el trabajo en equipo.
 - 7.4. Se han identificado los distintos roles que toman los distintos miembros de un equipo de trabajo y sus funciones.
 - 7.5. Se ha valorado la organización de la propia tarea.
 - 7.6. Se ha transmitido la imagen de la empresa.



Técnico en Gestión Administrativa -- Pruebas Libres

Información y orientación de las pruebas

Resolución 315/2022

- 7.7. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado satisfactorio.
- 7.8. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- 7.9. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando y desarrollando iniciativa emprendedora.

2 Sistema de evaluación

Pruebas objetivas: teniendo en cuenta los contenidos, resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación. Mediante estas pruebas se obtendrá el 100 % de la evaluación/calificación del módulo. En concreto se realizarán dos:

- ✓ Prueba tipo test (40 % de la nota final)
- ✓ Prueba práctica (60% de la nota final)

Para superar el módulo será necesario obtener en cada prueba un mínimo del 50% de la calificación asignada.

La nota final del módulo se obtendrá ponderando cada una de las pruebas según los porcentajes que se indican. Esta ponderación se realizará tras haber superado las pruebas individualmente, tal como se indica en el párrafo anterior. Si no se supera alguna de las pruebas en más de un 50 % de su calificación, el módulo quedará suspendido.

3 Tipos de pruebas de evaluación

- ✓ Prueba tipo test, con hasta 60 cuestiones de 3-4 ítems y una sola respuesta válida. Incluye valoraciones negativas para respuestas incorrectas.
- ✓ Prueba práctica: sobre los contenidos del módulo. Incluirá operaciones de aprovisionamiento, compras y ventas de mercaderías, nóminas, seguros sociales, retención impuestos, liquidación impuestos, facturación, comunicaciones, contabilidad... y requerirá el uso de software informático para su ejecución. Este software básico incluye el uso de Windows 10, herramientas Google –correo gmail, drive, doc, hoja de cálculo...- y los programas de gestión NOMINASOL, FACTUSOL, CONTASOL (Software de descarga gratuita en <https://www.sdelsol.com/>). En la elaboración de las Pruebas se tendrá en cuenta el contenido oficial del módulo y, en especial, el “Libro de texto” de referencia.

4 Calendario de realización de las pruebas

Fecha: 16/05/2023
Hora: 16:00 a 19:00
Aula: B14
Duración: 3 horas



Técnico en Gestión Administrativa -- Pruebas Libres

Información y orientación de las pruebas

Resolución 315/2022

5 Otros aspectos relacionados con el desarrollo de las pruebas

- ✓ El alumnado debe de traer el día del examen el DNI, material de escritura y calculadora (no se permite la calculadora del móvil).

✓ **Contenidos Oficiales**

Características del proyecto de la empresa en el aula:

- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- Definición de puestos y tareas.
- Proceso de acogida e integración.

Trasmisión de la información en la empresa en el aula:

- Atención a clientes.
- Comunicación con proveedores y empleados.
- La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
- La comunicación escrita.
- Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

Organización de la información en la empresa en el aula:

- Acceso a la información.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Archivo y registro.
- Técnicas de organización de la información.

Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:

- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.
- Documentos relacionados con el área comercial.
- Documentos relacionados con el área laboral.
- Documentos relacionados con el área financiera.
- Documentos relacionados con el área fiscal.
- Documentos relacionados con el área contable.
- Aplicaciones informáticas específicas.
- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

Actividades de política comercial de la empresa en el aula:

- Producto y cartera de productos.
- Publicidad y promoción.
- Cartera de clientes.
- Venta. Organización de la venta.
- Técnicas de venta.

Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:

- Resolución de conflictos.
- Resolución de reclamaciones.
- Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.
- Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

El trabajo en equipo en la empresa en el aula:

- Equipos y grupos de trabajo.
- Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
- Objetivos, proyectos y plazos.
- La planificación.
- Toma de decisiones.
- Ineficiencias y conflictos

- ✓ **Libro de texto:** EMPRESA EN EL AULA GM. Autoras M^a Eugenia Madorrán y Mercedes Molins
Editorial: MC GRAW HILL. ISBN: 9788448615987



Técnico en Gestión Administrativa -- Pruebas Libres
Información y orientación de las pruebas
Resolución 315/2022

6 Aclaración de las dudas de los aspirantes sobre el desarrollo de las pruebas

Si después de leer este documento se siguen teniendo dudas sobre el desarrollo de la prueba, estas podrán ser aclaradas en la sesión informativa de este módulo el día 16 de marzo en el CI M^a Ana Sanz, a las 14:15 en el aula B02.