



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé  
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

**Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.**

SESSION 2018

**BTS TERTIAIRES – GROUPE 1**

ÉPREUVE ÉCRITE DE LANGUE VIVANTE

**ESPAGNOL**

Durée : 2 heures

Management des unités commerciales		coefficient 1,5
Assurance		coefficient 1
Banque		coefficient 1
Communication		coefficient 1
Notariat		coefficient 1

*Dictionnaire bilingue autorisé*

**sauf**

*Communication : dictionnaire unilingue autorisé*

**Tout autre matériel est interdit**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet se compose de 3 pages, numérotées de 1/3 à 3/3.

## Jefes que bajan al barro<sup>1</sup>

Pocos clientes del supermercado online Ulabox saben que la persona que sube sudando por la escalera de su casa para entregarles los fardos de su compra semanal es a veces el mismísimo consejero delegado de la compañía. Porque parte de las responsabilidades de Jaume Gomá, al igual que las del resto de los mandos de la empresa, es rotar una vez al mes por los departamentos de atención al cliente y reparto, completando un turno de trabajo en cada uno de ellos. ¿Extravagancia? Según sus protagonistas, más bien supervivencia. “Es muy importante que todos y cada uno de nosotros estemos en contacto directo con el cliente. Lo que nos transmiten sobre diferentes aspectos del negocio es información de primera mano que nos ayuda a aprender”, asegura Gomá.

Que el primer ejecutivo de la compañía se suba a las siete de la mañana en un camión para iniciar la ruta de reparto no es corriente. Pero sí lo es, cada vez más, que los altos directivos abandonen temporalmente el confort de sus despachos para tomarle el pulso a su organización. “El mal de altura que aqueja a muchos directivos<sup>2</sup> hace que pierdan el sentido de lo que suponen sus decisiones. Por eso es bueno bajar al ruedo<sup>3</sup> de vez en cuando”, dice Paco Muro, presidente de Otto Walter International.

Para este especialista, iniciativas como la de Ulabox deberían ser obligatorias, “al menos una semana cada dos años”, en todas las empresas. “Porque si los ejecutivos comerciales nunca han ido a la planta y no saben lo que cuesta hacer lo que venden, difícilmente sabrán defender lo que vale”. ¿Les convierten estos acercamientos en mejores directivos? Por de pronto, apunta Luis Huete, profesor de IESE Business School y consultor de alta dirección, les permite enterarse de más cosas. “Ayuda a tener una información más fresca, menos mediatizada por la estructura directiva. Hay que estar en los detalles y los detalles se aprecian cuando se baja a las trincheras<sup>4</sup>”.

Aun así, que a un mando no se le caigan los anillos<sup>5</sup> por hacer una fotocopia o traer un café de la máquina al resto del equipo dice mucho de su estilo de liderazgo. “Tener al jefe a tu lado atendiendo contigo<sup>6</sup> las llamadas de los clientes supone un apoyo<sup>7</sup> brutal para los empleados”, sostiene Jaume Gomá. A veces, tercia Paco Muro, un simple gesto será muy valioso. “Nada es comparable a la autenticidad de un saludo cordial, un apretón de manos o llamar a la gente por su nombre. Si el jefe me dedica su tiempo, me demuestra que le importo. Aunque solo sea un minuto. Pero es un gran minuto”.

Hasta hace unos años, que a un directivo “le dieran” un despacho era un signo de reconocimiento que reforzaba su estatus dentro de la compañía. Pero eso está cambiando en los actuales entornos colaborativos. En empresas como Coca-Cola, Ikea o Facebook no es extraño ver a los dirigentes sentados junto a los empleados de base.

Ramón Oliver, *elpais.com*, 10 de mayo de 2017

---

<sup>1</sup> bajar al barro : *ici, aller sur le terrain*

<sup>2</sup> *ici : la perte du sens des réalités qui affecte les chefs d'entreprises*

<sup>3</sup> bajarse al ruedo : *ici, aller sur le terrain*

<sup>4</sup> bajarse a las trincheras : *ici, aller sur le terrain*

<sup>5</sup> *No caérsele los anillos a uno = no perder su estatus o reputación*

<sup>6</sup> *qui s'occupe avec toi de*

<sup>7</sup> *soutien*

## TRAVAIL A FAIRE PAR LE CANDIDAT

### I COMPREHENSION DE L'ECRIT

(10 points)

Après avoir lu attentivement ce texte, vous en ferez un compte-rendu **en français** en faisant apparaître les idées essentielles. (150 mots, + ou – 10%)

### II EXPRESSION ECRITE

(10 points)

Répondre **en espagnol** (250 mots, + ou – 10%)

Explique y comente esta frase de Jaume Gomà:

«Tener al jefe a tu lado atendiendo contigo las llamadas de los clientes supone un apoyo brutal para los empleados.»

Para Usted ,¿qué cualidades debe tener un buen jefe para los empleados? Argumente y justifique su respuesta.