



**GENERALITAT
VALENCIANA**



Modelo: 1

1. ¿Qué alberga la planta segunda del Museo de las Ciencias, entre otras?
 - a) La ciencia a escena, Gravedad Cero, Péndulo de Foucault.
 - b) Simulador Espacial y L'Espai dels xiquets.
 - c) El legado de la Ciencia, El legado de Servero Ochoa y el Bosque de Cromosomas.
 - d) Ninguna de las anteriores.
2. ¿De qué tres destacados premios Nobel contiene información el Legado de la Ciencia?
 - a) José Echegaray, Jacinto Benavente y Juan Ramón Jiménez.
 - b) Vicente Aleixandre, Camilo José Cela y Severo Ochoa.
 - c) Santiago Ramón y Cajal, Severo Ochoa y Jean Dausset.
 - d) Vicente Aleixandre, Jacinto Benavente y Severo Ochoa.
3. ¿Qué podemos encontrar en la Calle Mayor?
 - a) Representación artística ADN, Péndulo de Foucault.
 - b) Representación artística ADN, Simulador Espacial.
 - c) Péndulo de Foucault, L'Espai dels xiquets.
 - d) Péndulo de Foucault, El legado de la ciencia.
4. ¿Qué edad tendrías que tener para disfrutar en "L'Espai dels xiquets"?
 - a) De 3 a 8 años
 - b) De 4 a 8 años
 - c) De 3 a 10 años
 - d) De 4 a 10 años
5. ¿Qué sistema de proyección hay en el Hemisfèric?
 - a) Cine en gran formato IMAX DOME.
 - b) Cine digital 3D
 - c) Proyecciones digitales.
 - d) A, B y C son correctas
6. ¿En qué edificio del complejo La ciutat de les Arts i les Ciències se celebró el torneo Valencia Open 500 de tenis?
 - a) En el Museo de las Ciencias.
 - b) En la parte superior del Umbracle.
 - c) En el Ágora.
 - d) En el Hemisfèric.

7. ¿Cuál de estas proyecciones del Hemisfèric es en 3D?
- Planet Power
 - Viaje al Espacio
 - Apollo 11.
 - Volcanes
8. ¿Qué tiene por contrapartida la disminución de los costes por la "no calidad"?
- Un aumento de las visitas
 - Un aumento de productos
 - Un aumento de las ventas y la fidelidad de los visitantes satisfechos
 - Solo visitantes satisfechos
9. ¿Para qué se utiliza el anillo perimetral del Hemisferic?
- Para la celebración de actos de todo tipo.
 - Como observatorio de las aves marinas.
 - No tiene utilidad.
 - Como terraza de la hamburguesería que hay en su interior.
10. ¿Qué duración tiene el planetario escolar "Astromenuts"?
- 30 minutos
 - 40 minutos
 - 60 minutos
 - 90 minutos
11. ¿Por qué el servicio prestado en CAC es un servicio intangible?
- No se puede tocar, sentir, escuchar, oler antes de la compra
 - Se puede tocar, sentir, escuchar, oler antes de la compra
 - No se puede ver, oler, escucha, solo comer.
 - No se puede tocar, escuchar, solo sentir antes de la compra
12. ¿Qué duración tiene la VISITA GUIADA GRUPOS ESCOLARES?
- 1 hora
 - 1 hora exceptuando la exposición TALKING BRAINS que dura 1 hora y 30 minutos
 - 1 hora y 30 minutos
 - 1 hora y 30 minutos exceptuando la exposición TALKING BRAINS que dura 1 hora
13. En la fase cualitativa de las encuestas de satisfacción se suelen utilizar:
- Dinámicas de grupo o grupos de discusión para obtener resultados cualitativos de la opinión de los clientes.
 - Cuestionarios de opinión por escrito.
 - La vía telefónica
 - Las redes sociales.
14. ¿Qué necesitas para conseguir prestar un servicio de calidad?
- Tomar conciencia de la importancia de satisfacer las necesidades del visitante para obtener una estrategia de competitividad en la empresa.
 - Dominar las destrezas que mejoren la atención y comunicación con los visitantes.
 - Utilizar las técnicas adecuadas para mejorar la comunicación en la atención al visitante.
 - A, B y C son correctas

15. ¿Por qué el servicio prestado en CAC es un servicio heterogéneo?
- a) Son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
 - b) La prestación varía en cada momento e incluso de un usuario a otro, como toda actividad que requiere de acción humana
 - c) La prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.
 - d) Ninguna respuesta es la correcta
16. Cómo entendemos el GAP 3, en el modelo conceptual de la calidad del servicio:
- a) Lo entendemos como la diferencia entre el servicio planificado y programado y el efectivamente realizado "servicio entregado".
 - b) Se basa en las discrepancias que puede existir entre el servicio esperado y el servicio programado
 - c) Cuando no somos capaces de diseñar y programar el proceso de prestación de servicio que cumpla con las expectativas identificadas previamente.
 - d) Es el resultado de la inadecuada gestión del servicio esperado.
17. ¿Qué duración tiene el taller de Ciencia a Escena "Robotets"?
- a) 30 minutos
 - b) 45 minutos
 - c) 60 minutos
 - d) 90 minutos
18. ¿ Cuantos principios contempla el Código de Hospitalidad Mediterránea?:
- a) Cinco principios.
 - b) Nueve principios.
 - c) Diez principios.
 - d) Ocho principios.
19. ¿Qué tres ambitos recorre la exposición "Mediterráneo"?
- a) Comprensión animal, biosfera y sostenibilidad
 - b) Comprensión científica, biosfera y algas marinas
 - c) Comprensión científica, biosfera y sostenibilidad
 - d) Comprensión científica, biodiversidad y sostenibilidad
20. ¿De qué está compuesto el Paseo de la Ciencia?
- a) De placas identificativas de importantes científicos que han visitado el Museo.
 - b) De estrellas en el pavimento que representan los científicos más importantes que han visitado el Museo.
 - c) De fotos de los científicos importantes que han visitado el Museo.
 - d) De obras importantes de los científicos que tienen relación con el Museo.
21. ¿Por qué elementos está formado el complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) Está formado por cuatro elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències y el Oceanogràfic.
 - b) Está formado por tres elementos: Hemisferic, Museu de les Ciències y el Oceanogràfic.
 - c) Está formado por seis elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències, el Oceanogràfic, Àgora y el Palau de les Arts.
 - d) Está formado por cinco elementos: Hemisferic, Umbracle, Museu de les Ciències, el Palau de les Arts y el Oceanogràfic.
22. El público puede acceder al Paseo del Arte con:
- a) La entrada del Hemisferic.
 - b) La entrada del Museo.
 - c) La entrada combinada (Hemisferic+MUSEO).
 - d) Su acceso el libre al público.

23. ¿Qué aforo tiene "L'Espai dels xiquets"?
- a) Máximo 35 personas
 - b) Hasta que no llegue a 35 personas no se realiza el taller
 - c) Mínimo 35 personas
 - d) Ninguna de las tres respuestas anteriores es correcta
24. ¿En qué año fue inaugurado el Oceanogràfic?
- a) En 1998.
 - b) En 2002.
 - c) En 1995.
 - d) En 1989.
25. En la fase cuantitativa de las encuestas de satisfacción:
- a) Se diseñará un cuestionario que será contestado por los clientes seleccionados y sus resultados se tratarán obteniendo informes que reflejen cuantitativamente la satisfacción de los clientes.
 - b) Se realizarán grupos de discusión o dinámicas de grupo para ayudarnos a definir el cuestionario que será utilizado.
 - c) Se obtendrán resultados cualitativos que reflejen la opinión de los clientes en diferentes ámbitos.
 - d) Ninguna respuesta es correcta.
26. Ámbito de ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:
- a) Será de aplicación en todo el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, en todas las actuaciones referidas a la planificación, acciones, gestión y ejecución de actuaciones en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
 - b) Será de aplicación en la provincia de Valencia.
 - c) Será de aplicación en el ámbito local de Valencia.
 - d) Ninguna de las respuestas es correcta.
27. ¿Cuál es el aforo máximo de los talleres "Robotets", "Científico por un día", "Estudio de TV"?
- a) 40 persona
 - b) 30 personas
 - c) 35 personas
 - d) 25 personas
28. ¿Qué duración tiene el taller de Ciencia a Escena "Al Rojo Vivo"?
- a) 30 minutos
 - b) 45 minutos
 - c) 60 minutos
 - d) 90 minutos
29. ¿Por qué producción y consumo son conceptos inseparables?. Característica.
- a) Porque son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
 - b) Porque no depende de quién, cuándo, cómo y dónde,
 - c) Porque la prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.
 - d) Ninguna respuesta es la correcta
30. ¿Como mide e identifica la Dirección de CAC las expectativas de los visitantes?
- a) Midiendo el nivel de satisfacción del cliente a través de redes sociales.
 - b) Midiendo el nivel de satisfacción del cliente posterior a la prestación del servicio y el grado de cumplimiento de las expectativas del visitante.
 - c) A través de los registros del libro de reclamaciones de la entidad.
 - d) Ninguna de las respuestas es correcta.