



**GENERALITAT  
VALENCIANA**



**Modelo: 2**

1. ¿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.
2. 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.
3. 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.
4. ¿Qué necesitas para conseguir prestar un servicio de calidad?
  - a) Tomar conciencia de la importancia de satisfacer las necesidades del visitante para obtener una estrategia de competitividad en la empresa.
  - b) Dominar las destrezas que mejoren la atención y comunicación con los visitantes.
  - c) Utilizar las técnicas adecuadas para mejorar la comunicación en la atención al visitante.
  - d) A, B y C son correctas
5. ¿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.
6. ¿Cuál de estas proyecciones del Hemisfèric es en 3D?
  - a) Planet Power
  - b) Viaje al Espacio
  - c) Apollo 11.
  - d) Volcanes

7. ¿Qué duración tiene el taller de Ciencia a Escena "Al Rojo Vivo"?
- 30 minutos
  - 45 minutos
  - 60 minutos
  - 90 minutos
8. ¿Por qué producción y consumo son conceptos inseparables?. Característica.
- Porque son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
  - Porque no depende de quién, cuándo, cómo y dónde,
  - Porque la prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.
  - Ninguna respuesta es la correcta
9. ¿Qué aforo tiene "L'Espai dels xiquets"?
- Máximo 35 personas
  - Hasta que no llegue a 35 personas no se realiza el taller
  - Mínimo 35 personas
  - Ninguna de las tres respuestas anteriores es correcta
10. ¿Qué edad tendrías que tener para disfrutar en "L'Espai dels xiquets"?
- De 3 a 8 años
  - De 4 a 8 años
  - De 3 a 10 años
  - De 4 a 10 años
11. ¿Qué podemos encontrar en la Calle Mayor?
- Representación artística ADN, Péndulo de Foucault.
  - Representación artística ADN, Simulador Espacial.
  - Péndulo de Foucault, L'Espai dels xiquets.
  - Péndulo de Foucault, El legado de la ciencia.
12. El público puede acceder al Paseo del Arte con:
- La entrada del Hemisferic.
  - La entrada del Museo.
  - La entrada combinada (Hemisferic+MUSEO).
  - Su acceso el libre al público.
13. ¿Por qué el servicio prestado en CAC es un servicio heterogéneo?
- Son prestaciones, experiencias que tiene el visitante en su relación con la empresa
  - La prestación varía en cada momento e incluso de un usuario a otro, como toda actividad que requiere de acción humana
  - La prestación del servicio se produce en el mismo momento de su consumo.
  - Ninguna respuesta es la correcta
14. ¿En qué año fue inaugurado el Oceanogràfic?
- En 1998.
  - En 2002.
  - En 1995.
  - En 1989.

15. En la fase cualitativa de las encuestas de satisfacción se suelen utilizar:
- a) Dinámicas de grupo o grupos de discusión para obtener resultados cualitativos de la opinión de los clientes.
  - b) Cuestionarios de opinión por escrito.
  - c) La vía telefónica
  - d) Las redes sociales.
16. ¿Por qué el servicio prestado en CAC es un servicio intangible?
- a) No se puede tocar, sentir, escuchar, oler antes de la compra
  - b) Se puede tocar, sentir, escuchar, oler antes de la compra
  - c) No se puede ver, oler, escucha, solo comer.
  - d) No se puede tocar, escuchar, solo sentir antes de la compra
17. 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.
18. ¿Para qué se utiliza el anillo perimetral del Hemisferic?
- a) Para la celebración de actos de todo tipo.
  - b) Como observatorio de las aves marinas.
  - c) No tiene utilidad.
  - d) Como terraza de la hamburguesería que hay en su interior.
19. ¿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.
20. ¿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
21. ¿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.
22. ¿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

23. ¿Qué tiene por contrapartida la disminución de los costes por la "no calidad"?
- a) Un aumento de las visitas
  - b) Un aumento de productos
  - c) Un aumento de las ventas y la fidelidad de los visitantes satisfechos
  - d) Solo visitantes satisfechos
24. ¿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 Àgora.
  - d) En el Hemisfèric.
25. ¿Por qué elementos está formado el complejo La Ciutat de les Arts i les Ciències?
- a) Está formado por cuatro elementos: Hemisfèric, Umbracle, Museu de les Ciències y el Oceanogràfic.
  - b) Está formado por tres elementos: Hemisfèric, Museu de les Ciències y el Oceanogràfic.
  - c) Está formado por seis elementos: Hemisfèric, Umbracle, Museu de les Ciències, el Oceanogràfic, Àgora y el Palau de les Arts.
  - d) Está formado por cinco elementos: Hemisfèric, Umbracle, Museu de les Ciències, el Palau de les Arts y el Oceanogràfic.
26. ¿Qué duración tiene el taller de Ciencia a Escena "Robotets"?
- a) 30 minutos
  - b) 45 minutos
  - c) 60 minutos
  - d) 90 minutos
27. ¿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
28. ¿Qué duración tiene la VISITA GUIADA GRUPOS ESCOLARES?
- a) 1 hora
  - b) 1 hora exceptuando la exposición TALKING BRAINS que dura 1 hora y 30 minutos
  - c) 1 hora y 30 minutos
  - d) 1 hora y 30 minutos exceptuando la exposición TALKING BRAINS que dura 1 hora
29. ¿ Cuantos principios contempla el Código de Hospitalidad Mediterránea?:
- a) Cinco principios.
  - b) Nueve principios.
  - c) Diez principios.
  - d) Ocho principios.
30. ¿Qué duración tiene el planetario escolar "Astromenuts"?
- a) 30 minutos
  - b) 40 minutos
  - c) 60 minutos
  - d) 90 minutos