



**Modelo: 1**

**1. EXPECTATIVAS, SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA:**

- a) Una variable importante del modelo motivacional es “la influencia de otros miembros (especialmente el del que ejerce algún tipo de poder sobre el individuo) sobre el desempeño
- b) No afecta la influencia de otros miembros (especialmente el del que ejerce algún tipo de poder sobre el individuo) sobre el desempeño del mismo en la organización.
- c) El ambiente de trabajo es un factor de cohesión de un grupo que influye en las expectativas.
- d) Ninguna afirmación es correcta.

**2. DEFINICIÓN DE SINERGIA:**

- a) Es la suma de energías individuales que se multiplica progresivamente, reflejándose sobre la totalidad del grupo.
- b) La actividad del líder produce un resultado que excede a la contribución de cualquier miembro
- c) Es una característica de un equipo eficaz.
- d) Ninguna definición es correcta.

**3. ¿Dónde quedarán registradas las buenas prácticas del Código Ético del turismo Valenciano que lleven a cabo los agentes de la actividad turística?**

- a) En un libro de visitas de los turistas.
- b) En un registro de las buenas prácticas, para su visibilidad y conocimiento en las iniciativas de la Administración Autonómica.
- c) En una página web habilitada donde las empresas turísticas registrarán las acciones de las prácticas llevadas a cabo.
- d) En la página web de la conselleria de Turismo.

**4. ¿Cuál es el lema del Museo de las Ciencias?**

- a) Prohibido no tocar, no sentir, no pensar".
- b) Prohibido tocar, sentir, pensar.
- c) Prohibido tocar, no sentir, no pensar.
- d) Ninguno de los anteriores.

**5. ¿Cómo se llama la calle de la Planta Baja del Museo?**

- a) Calle Severo Ochoa.
- b) Calle de la ciencia.
- c) Calle menor.
- d) Calle mayor.

**6. ¿Cuál es el eje central del carácter propio del turismo valenciano?**

- a) La hospitalidad como principio básico de actuación.
- b) Las buenas condiciones climatológicas de la zona.
- c) El carácter fruto del mestizaje de pueblos y culturas.
- d) La necesidad de convivencia para el intercambio de bienes y de ideas.

**7. 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.

8. Medidas de fomento del empleo: ¿Cuál es correcta?
- a) Se facilitará el retorno al mercado de trabajo a aquellas mujeres que lo abandonaron para cursar estudios universitarios.
  - b) Se incorporará a los planes de Empleo Valenciano medidas específicas de igualdad para favorecer el acceso a un empleo a mujeres mayores de 30 años y otras personas con descendientes a su cargo.
  - c) Se incorporará a los planes de Empleo Valenciano medidas específicas de igualdad para favorecer el acceso a un empleo a mujeres mayores de 45 años que no hayan desarrollado nunca un trabajo fuera del hogar, y facilitará el retorno al mercado de trabajo a aquellas mujeres que lo abandonaron para cuidar a su descendencia, personas mayores y otras personas dependientes a su cargo.
  - d) Se incorporará a los Planes de Empleo Valenciano medidas específicas de igualdad para favorecer el acceso a un empleo a mujeres mayores de 35 años sin descendientes.
9. ¿Qué demuestra el Péndulo de Foucault?
- a) La fuerza de la gravedad de la tierra.
  - b) La forma del sistema solar.
  - c) Demuestra que la Tierra gira sobre su propio eje.
  - d) Demuestra que la Tierra gira alrededor del sol.
10. The Perimeter ring can be found at:
- a) Museum.
  - b) Hemisfèric.
  - c) Oceanogràfic.
  - d) Umbracle.
11. A client ask you about the Museum shop. Your answer is:
- A) Shops are placed on the ground and the 3rd floor.
  - B) Shop is placed on the ground floor.
  - C) Shop is placed on the 1ts floor.
  - D) There is not a Museum shop.
12. Cuando surge el GAP 2, en el modelo conceptual de la calidad del servicio:
- a) Cuando somos capaces de diseñar y programar el proceso de prestación de servicio que cumpla con las expectativas identificadas previamente.
  - b) Cuando no somos capaces de diseñar y programar el proceso de prestación de servicio que cumpla con las expectativas identificadas previamente.
  - c) Es la diferencia entre el servicio planificado y programado.
  - d) Se basa en las discrepancias que puede existir entre el servicio entregado y el servicio programado.
13. Are there combined tickets in the City of Arts and Sciences?:
- a) Yes, you can purchase combined tickets for Hemisfèric, Science Museum and Oceanogràfic.
  - b) Yes, but you only can combine Hemisfèric and Science Museum.
  - c) No, there are not.
  - d) No, there are not, but there are some exceptions.
14. Las preguntas cerradas se utilizan para...
- a) Comprender un pedido
  - b) Definir problemas
  - c) Hacer que el visitante preste su conformidad
  - d) Obtener más información
15. ¿De cuantas plantas se compone el Museo de las Ciencias?
- a) Se compone de una única planta que recorre el Museo.
  - b) Se compone de tres plantas: Planta Primera, Segunda y Tercera.

- c) Se compone de cuatro plantas: Planta Primera, Segunda, Tercera y Cuarta.  
d) Se compone de dos plantas: Planta Baja y Primera.
16. ¿De cuantas partes consta el edificio del Hemisférico?  
a) Hall, anillo perimetral y restaurante.  
b) Hall, anillo perimetral y sala de proyección.  
c) Únicamente de una gran sala de proyecciones.  
d) Anillo perimetral y restaurante.
17. 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.
18. A efectos de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, los planes de igualdad en empresas son:  
a) Los documentos en los que se vertebran las estrategias de las entidades para la consecución real y efectiva del principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, pero no contendrán medidas concretas para hacer efectivo dicho principio.  
b) Los planes formativos, con acciones concretas que garanticen la igualdad entre Hombres y Mujeres.  
c) Los planes donde se recojan las acciones encaminadas a la inserción laboral de las mujeres con riesgo de exclusión social.  
d) Los documentos en los que se vertebran las estrategias de las entidades para la consecución real y efectiva del principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, que necesariamente deberán contener medidas concretas para hacer efectivo dicho principio.
19. INDIQUE QUÉ AFIRMACIÓN ES CORRECTA RESPECTO A LA DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS:  
a) Un buen líder debe de saber delegar competencias ,es decir, delegar competencias es lo mismo que delegar tareas.  
b) Se trata de una filosofía de gestión, supone un cambio de poder y autoridad, que consiste en pensar que quienes trabajen puedan ser responsables de su trabajo y tomar las decisiones necesarias.  
c) Se trata de una filosofía de gestión, supone un cambio de poder y autoridad, que consiste en pensar que quienes trabajen puedan ser responsables de su trabajo, pero nunca tomar las decisiones necesarias.  
d) Ninguna de las anteriores.
20. Is there a car park in the City of Arts and Sciences?:  
a) Yes, it is placed in Umbracle.  
b) Yes, it is in Museum.  
c) No, there is not.  
d) Yes, it is next to Agora.
21. EVALUACIÓN DEL TRABAJO Y RETROALIMENTACIÓN:  
a) Para asegurar un buen funcionamiento del equipo, la organización debe recompensar cada vez que se logre un objetivo.  
b) Para asegurar un buen funcionamiento de la organización se debe recompensar siempre que se logre un objetivo.  
c) Para asegurar un buen funcionamiento del equipo, la organización debe evaluar con regularidad su rendimiento.  
d) Ninguna afirmación es correcta.
22. Una persona con baja habilidad social...  
a) Tiene poca conciencia del servicio al cliente.  
b) Tiene alta empatía  
c) Tiene menor contacto ocular

- d) A y C son correctas
23. ¿Cuántos principios contempla el Código de Hospitalidad Mediterránea?:
- a) Cinco principios.
  - b) Nueve principios.
  - c) Diez principios.
  - d) Ocho principios.
24. ¿Qué representa l'Hemisfèric?
- a) Un ojo humano abierto al espacio: es el "Ojo del Espacio".
  - b) Un ojo humano abierto al mundo: es el "Ojo del Mundo".
  - c) Un ojo humano abierto al mundo: es el "Ojo de la Sabiduría".
  - d) Un ojo humano abierto al universo: es el "Ojo de la Universo".
25. ¿Qué capacidad tiene la sala de proyecciones del Hemisfèric?
- a) Alrededor 1000 personas.
  - b) Alrededor 100 personas.
  - c) Alrededor 300 personas.
  - d) Alrededor 12000 personas.
26. LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA SE DEFINE COMO:
- a) Cuando las personas se sienten autores y responsables de lo que hacen, y lo que hacen les despierta el interés y la curiosidad y, además lo hacen bien y poseen habilidades para ello, lo que les permite tener experiencias
  - b) Conocer las necesidades que tienen las otras personas o las necesidades más apremiantes que tenemos nosotros.
  - c) Un factor clave para la motivación tanto individual como grupal.
  - d) Ninguna afirmación es correcta.
27. If we say the 'eye of wisdom' we are talking about:
- a) Hemisfèric.
  - b) Hemisfèric film.
  - c) Museum.
  - d) a Museum exhibition.
28. De los siguientes aspectos que hacen que la atención al público sea buena, ¿cuál es la correcta?
- a) Atención personal
  - b) Atención rápida
  - c) Fiabilidad
  - d) A, B y C son correctas
29. ¿Cuál es la característica principal de las exposiciones del Museo de las Ciencias?
- a) Exposiciones pasivas sobre ciencias.
  - b) Exposiciones interactivas sobre tecnología y avances de la ciencia.
  - c) Exposiciones itinerantes con una duración de 1 mes de exposición.
  - d) Exposiciones móviles.
30. ¿Qué porcentaje de visitantes se pierden por la indiferencia y la mala atención del personal que está en contacto con los visitantes?
- a) 68%
  - b) 69%
  - c) 70%
  - d) 71%