Comunes / Objetivo 3.6: Test CAP Mercancías – 8

➤ Haz este test online

Tiempo:	50 min	**Correcta:**	+1 pts
Fallada:	-0.5 pts	**Aprobar:**	25 pts min

Total preguntas: 50 | PDF en español con soluciones

Test de práctica. No es un documento oficial de una convocatoria.

1. La calidad que percibe el cliente de una empresa de transporte depende, entre otros elementos:

A) del trato que recibe por parte del conductor.
B) de la situación general del mercado (precios, competencia).
C) de la organización operativa de la empresa.
D) de la formación académica del conductor.

Cod: 7896 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

2. Un aspecto relevante en la percepción por el cliente de la calidad de un servicio de transporte es:

A) la adecuada utilización del logotipo de la empresa.
B) la apariencia de los conductores.
C) los proveedores de nuevas tecnologías.
D) la ubicación de los talleres.

Cod: 7943 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

3. La percepción por el cliente de la calidad de un servicio de transporte no es ajena al conductor ya que su actuación incide en aspectos como:

A) seguridad del servicio.
B) competencia.
C) empatía en el trato.
D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 7945 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

4. Un conductor profesional, cuando conduzca un vehículo pesado de transporte de mercancías o un autobús, debe llevar a bordo:

A) el certificado de homologación de los extintores.
B) la tarjeta de cualificación profesional.
C) la declaración de valor de las mercancías.
D) una copia del contrato de transporte.

Cod: 7950 | Norma: RD 284/2021 Art. 20 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

5. Entre las comprobaciones de elementos complementarios que se deben hacer en un vehículo se encuentra:

A) la fecha de revisión de los extintores.

B) el estado del botiquín.

C) los martillos rompecristales.

D) Todas las respuesta son correctas.

Cod: 7960 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

6. La imagen corporativa creada por la Administración General del Estado para los servicios de transporte por carretera de su titularidad se aplica a:

A) A) los autobuses que realizan transporte discrecional.

B) B) los autobuses que realizan transporte regular de uso general.

C) C) los autobuses que realizan transporte regular de uso especial.

D) D) Las respuestas B y C son correctas.

Cod: 9032 | Norma: Resolución D.G. Transporte Terrestre 10/10/2011 Primero | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

7. ¿En qué parte del autobús aparecerá la expresión «Operado por:» y la identificación de la empresa que presta el servicio acompañando al distintivo de imagen corporativa de las líneas de titularidad estatal?

A) En las puertas delanteras.

B) En la ventanilla posterior de cada lateral.

C) Bajo la luna trasera.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 9034 | Norma: Resolución D.G. Transporte Terrestre 10/10/2011 Tercero | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

8. ¿Cómo se deben colocar en los autobuses los distintivos de imagen corporativa de las líneas de titularidad estatal?

A) En todas las ubicaciones indicadas por la normativa, aunque oculten la visión de otros rótulos, pues tienen preferencia.

B) En todas las ubicaciones indicadas por la normativa, pero de forma que no dificulten la visión de otros rótulos.

C) No se colocarán si pueden inducir a confusión con otros rótulos.

D) Ninguna de las respuestas es correcta.

Cod: 9035 | Norma: Resolución D.G. Transporte Terrestre 10/10/2011 Quinto | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

9. ¿Quién tiene facultades para organizar el trabajo de un conductor?

A) A) La dirección de su empresa.

B) B) El cliente si representa más del 50 % del negocio de su empresa.

C) C) Solo el propio conductor.

D) D) Las respuestas A y B son correctas.

Cod: 65951 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 9 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

10. Respecto del trabajo de sus conductores, la dirección de la empresa puede:

A) modificar su trabajo.

B) adjudicarles tareas.

C) decidir la forma de prestación del trabajo.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65952 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 9 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

11. El conductor de un vehículo pesado de transporte de mercancías:

A) debe realizar las labores de protección de la mercancía.

B) solo debe realizar las labores de protección de la mercancía si se lo solicita el cliente.

C) solo debe realizar las labores de protección de la mercancía si esta se transporta a granel.

D) no está obligado a ocuparse de la protección de la mercancía, es una labor propia del cargador.

Cod: 65955 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 16 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

12. Durante la realización del transporte, el conductor de un vehículo de transporte de mercancías:

A) es responsable del vehículo y de la mercancía transportada.

B) es responsable del vehículo, y de la mercancía, solo cuando ya ha sido pagado el porte.

C) solo es responsable del vehículo, nunca de la mercancía.

D) no es responsable del vehículo, salvo que sea de su propiedad, ni de la mercancía.

Cod: 65956 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 16 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

13. Es función del conductor de un vehículo cisterna:

A) inspeccionar el estado de limpieza de la cisterna.

B) empalmar las mangueras de carga y descarga.

C) controlar las presiones que alcanza.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65957 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 16 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

14. El conductor de un vehículo frigorífico debe:

A) A) efectuar la carga de la mercancía para asegurar la circulación de aire interior.

B) B) controlar el funcionamiento del equipo de frío.

C) C) controlar las presiones.

D) D) Las respuestas A y B son correctas.

Cod: 65958 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 16 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

15. El conductor de un camión portavehículos:

A) debe ocuparse de cargar y sujetar los vehículos.

B) no debe ocuparse de cargar los vehículos ni de sujetarlos.

C) solo debe ocuparse de sujetar los vehículos.

D) solo debe ocuparse de cargar cuando los vehículos puedan moverse por sí mismos.

Cod: 65959 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 16 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

16. ¿Quién debe ocuparse del manejo de la grúa en un vehículo que vaya equipado con ella?

A) El destinatario de la mercancía.

B) El auxiliar del conductor en todo caso.

C) El conductor.

D) Cualquiera de los anteriores.

Cod: 65960 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 16 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

17. El conductor de un vehículo de mudanzas:

A) debe limitarse a conducir el vehículo.

B) debe colaborar en las tareas propias de la mudanza.

C) debe colaborar en la mudanza, pero solo en la estiba de los enseres en el vehículo.

D) debe colaborar en la mudanza, pero solo respecto de los enseres que requieran ayuda de maquinaria para su carga en el vehículo.

Cod: 65961 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 16 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

18. ¿Es función del conductor de un vehículo de transporte de mercancías cumplimentar algún tipo de documentación?

A) A) No, solo debe preocuparse por que se la facilite su empresa o el cliente.

B) B) Sí, en algunos casos documentos referidos al vehículo.

C) C) Sí, en algunos casos documentos referidos al transporte realizado.

D) D) Las respuestas B y C son correctas.

Cod: 65962 | Norma: Acuerdo II Acuerdo general para las empresas de transporte de mercancías 16 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

19. ¿Cuándo es obligatorio limpiar el interior de una cisterna que transporta mercancías peligrosas?

A) Semanalmente.

B) Quincenalmente.

C) Siempre entre carga y carga.

D) Antes de la próxima carga si de trata de un producto incompatible con el transportado anteriormente.

Cod: 65964 | Norma: RD 97/2014 42 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

20. La limpieza de un vehículo que ha transportado animales se hará:

A) por el conductor, una vez regrese a la sede de su empresa.

B) por el destinatario de los animales, antes de abandonar las instalaciones en las que se han descargado.

C) en un centro especializado que necesita autorización.

D) en el lugar que determine el titular del vehículo.

Cod: 65965 | Norma: Ley 8/2003 49 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

21. El centro que haya limpiado un vehículo que transportó animales:

A) expedirá un justificante que debe llevarse en el vehículo.

B) expedirá un justificante que el conductor entregará al responsable de la empresa para que lo guarde.

C) expedirá únicamente una factura que el conductor debe entregar al responsable de su empresa para unir a la contabilidad.

D) no está obligado a expedir ningún justificante, salvo que el vehículo vaya a realizar a continuación transporte internacional.

Cod: 65966 | Norma: Ley 8/2003 49 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

22. En la limpieza de un vehículo que ha transportado animales:

A) siempre hay que hacer una primera limpieza en seco.

B) se puede hacer una primera limpieza en seco si se considera necesario.

C) si se hace limpieza en seco, debe ser la última operación, inmediatamente antes de la desinfección.

D) está prohibido hacer limpieza en seco.

Cod: 65968 | Norma: RD 638/2019 Anexo II | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

23. ¿Qué operación incluye la limpieza de un vehículo que ha transportado animales?

A) Lavado a presión.

B) Aplicación de detergente.

C) Desinfección.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65969 | Norma: RD 638/2019 Anexo II | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

24. ¿Necesita algún cuidado especial la ropa del conductor de un vehículo que transporta animales?

A) Se debe cambiar o limpiar y desinfectar con periodicidad diaria.

B) Se debe cambiar o limpiar y desinfectar con periodicidad semanal.

C) Se debe cambiar o limpiar y desinfectar antes del siguiente transporte.

D) No se exige ningún requisito especial, distinto de las prácticas de higiene habituales.

Cod: 65970 | Norma: RD 638/2019 Anexo II | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

25. El conductor de un autobús:

A) tiene obligación de dirigir la carga y descarga de encargos.

B) tiene obligación de efectuar la carga y descarga de encargos, pero solo cuando los paquetes no superen 25 kg de peso.

C) tiene obligación de efectuar la carga y descarga de encargos de cualquier peso.

D) no tiene obligación de dirigir ni de efectuar la carga ni la descarga de encargos.

Cod: 65972 | Norma: Laudo Laudo arbitral de empresas de transporte de viajeros por carretera IV | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

26. Durante la realización del transporte, el conductor de un autobús:

A) es responsable del vehículo.

B) es responsable del vehículo solo cuando vaya con pasajeros.

C) es responsable del vehículo solo cuando vaya sin pasajeros.

D) no es responsable del vehículo, salvo que sea de su propiedad.

Cod: 65973 | Norma: Laudo Laudo arbitral de empresas de transporte de viajeros por carretera IV | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

27. ¿Es función del conductor de autobús cumplimentar algún tipo de documentación?

A) A) No, solo debe preocuparse por que se la facilite su empresa o el cliente.

B) B) Sí, el libro de ruta cuando proceda.

C) C) Sí, el contrato de transporte en caso de servicios discrecionales.

D) D) Las respuestas B y C son correctas.

Cod: 65974 | Norma: Laudo Laudo arbitral de empresas de transporte de viajeros por carretera IV | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

28. Señale la afirmación correcta, referida a los elementos básicos de un servicio de transporte.

A) A) Su cumplimiento otorga ventajas competitivas.

B) B) Su incumplimiento apenas afecta a la confianza en el servicio.

C) C) Su incumplimiento resulta muy insatisfactorio para el cliente.

D) D) Las respuestas A y C son correctas.

Cod: 65975 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

29. Señale la afirmación correcta, referida a los elementos de un servicio de transporte calificados como proporcionales.

A) A) No entran dentro de lo que se considera un servicio normal, son elementos diferenciadores.

B) B) Su cumplimiento aumenta el nivel de calidad percibido por el cliente, pero su incumplimiento no afecta a la satisfacción del cliente.

C) C) Su cumplimiento aumenta la satisfacción del cliente y su incumplimiento genera insatisfacción.

D) D) Las respuestas A y C son correctas.

Cod: 65976 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

30. Señale la afirmación correcta, referida a los elementos de un servicio de transporte calificados como atractivos.

A) El cliente valora muy negativamente su ausencia.

B) El cliente espera encontrarlas en todos los servicios de transporte.

C) Entran dentro de lo que se considera un servicio normal.

D) Producen en el cliente una impresión de alto nivel de calidad.

Cod: 65977 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

31. Para conseguir la satisfacción del cliente en un servicio de transporte es imprescindible cumplir perfectamente:

A) con sus elementos básicos.

B) con sus elementos proporcionales.

C) con sus elementos atractivos.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65978 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

32. Al valorar la calidad de un servicio de transporte, los clientes:

A) tienen en cuenta todos los aspectos del mismo.

B) solo tienen en cuenta las manifestaciones del mismo con las que están más en contacto.

C) solo tienen en cuenta los aspectos positivos del mismo.

D) solo tienen en cuenta los aspectos negativos del mismo.

Cod: 65979 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

33. ¿A qué se llama "evidencias de servicio" en el marco de un modelo de gestión de la calidad de un servicio?

A) A todos los componentes del servicio.

B) A los componentes del servicio que repercuten en su calidad.

C) A los puntos de contacto del cliente con el servicio.

D) A los aspectos positivos del servicio.

Cod: 65980 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

34. En el marco de un modelo de gestión de la calidad de un servicio, a los puntos de contacto del cliente con el servicio se los denomina:

A) puntos calientes.

B) elementos atractivos.

C) elementos básicos.

D) evidencias de servicio.

Cod: 65981 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

35. En el marco de un modelo de gestión de la calidad de un servicio de transporte, se considera que las evidencias de servicio se producen:

A) en relación con las personas con las que interactúa el cliente.

B) en relación con los medios físicos con los que se presta el servicio.

C) en relación con los procesos en los que participa el cliente directamente.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65982 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

36. En lo que se refiere a la relación conductor-cliente en un servicio de transporte, los aspectos que más influyen en la satisfacción del cliente son:

A) profesionalidad.

B) empatía.

C) adaptabilidad.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65983 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

37. Señale la afirmación correcta.

A) En las pequeñas empresas es más frecuente que en las grandes que el conductor deba realizar otras funciones diferentes.

B) En las pequeñas empresas es menos frecuente que en las grandes que el conductor deba realizar otras funciones diferentes.

C) En el hecho de verse obligado a realizar otras funciones diferentes, no influye el tamaño de la empresa.

D) El conductor nunca realiza otras tareas diferentes a las propias de su puesto.

Cod: 65984 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

38. ¿Con qué interlocutores internos se relaciona un conductor de una empresa grande?

A) Con el jefe de tráfico.

B) Con el personal de taller.

C) Con el personal de administración.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65985 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

39. ¿Debe ocuparse un conductor de autobús de dar atención e información a los viajeros?

A) No.

B) Sí.

C) Solo en el caso de viajeros con dificultades de movilidad.

D) Solo en el caso de viajeros menores de edad.

Cod: 65986 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

40. ¿Cuándo se debe hace la limpieza de un vehículo que se dedica al transporte de productos alimenticios?

A) Siempre entre carga y carga.

B) Entre carga y carga si el vehículo se usa para transportar alimentos de distinto tipo.

C) Diariamente.

D) Semanalmente.

Cod: 65987 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

41. ¿Qué tipo de productos se pueden utilizar para limpiar un vehículo dedicado al transporte de alimentos?

A) Siempre productos autorizados para uso alimentario.

B) Productos autorizados para uso alimentario, salvo que se transporten alimentos envasados y embalados.

C) Cualquier producto que no sea tóxico.

D) Cualquier producto con suficiente poder de desinfección.

Cod: 65988 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

42. ¿Quién puede llevar a cabo la limpieza de un vehículo dedicado al transporte de alimentos?

A) A) La propia empresa, pero debe disponer de documentos que acrediten que los productos utilizados son adecuados.

B) B) La propia empresa, siempre que el conductor u otro empleado dispongan de formación acreditada oficialmente.

C) C) Solo un centro especializado.

D) D) Las respuestas A y B son correctas.

Cod: 65989 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

43. ¿Qué fuentes de información suelen intervenir en la formación de la imagen de marca en una persona?

A) Los medios de comunicación.

B) Su experiencia personal anterior.

C) Las relaciones interpersonales.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65990 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

44. ¿Qué se entiende por "calidad producida" de un servicio de transporte?

A) El nivel de calidad que la empresa se propone como objetivo.

B) El nivel de calidad alcanzado por la empresa en sus operaciones.

C) El nivel de calidad de los productos que adquiere la empresa para su actividad.

D) El nivel de calidad que perciben los clientes.

Cod: 65993 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

45. ¿Qué se entiende por "calidad percibida" de un servicio de transporte?

A) El nivel de calidad que perciben los gestores de la empresa.

B) El nivel de calidad que percibe la Administración de Transportes.

C) El nivel de calidad que perciben los clientes.

D) El nivel de calidad que realmente reciben los usuarios del servicio.

Cod: 65994 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

46. ¿Qué afirmación de las siguientes es correcta referida a la calidad percibida?

A) A) Tiene un grado elevado de subjetividad.

B) B) Se puede medir de modo objetivo con facilidad.

C) C) Depende de experiencias previas del cliente.

D) D) Las respuestas A y C son correctas.

Cod: 65995 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

47. Entre los elementos que hay que revisar en un vehículo se encuentran:

A) las luces.

B) los espejos retrovisores.

C) el cierre de las puertas.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65996 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

48. Entre los elementos que hay que revisar en el interior de un autobús se encuentran:

A) los pasillos.

B) las barras de sujeción.

C) los dispositivos de aviso al conductor.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65997 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

49. ¿Qué se quiere significar, en el marco de un modelo de gestión de la calidad, al decir que un servicio de transporte se caracteriza por su inseparabilidad?

A) Que su producción por la empresa es inseparable de su consumo por el cliente.

B) Que es inseparable de las características particulares de cada cliente.

C) Que es inseparable de la forma de operar de la empresa que lo presta.

D) Que las distintas prestaciones que lo componen no se pueden separar unas de otras en ningún caso.

Cod: 65998 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

50. ¿Qué se quiere significar, en el marco de un modelo de gestión de la calidad, al decir que un servicio de transporte se caracteriza por su intangibilidad?

A) Que está sujeto a cambios impredecibles.

B) Que no se puede medir con facilidad antes de prestarlo efectivamente.

C) Que su valoración depende de cada cliente.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 65999 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

Soluciones

Marca ✓ en la casilla verde si has acertado o ✗ en la roja si has fallado.
Si no has respondido, deja ambas casillas vacías. Las letras corresponden a este PDF.

Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗	Nº: R	✓	✗
1:A			2:B			3:D			4:B			5:D			6:B			7:C			8:B			9:A			10:D		
11:A			12:A			13:D			14:B			15:A			16:C			17:B			18:D			19:D			20:C		
21:A			22:B			23:D			24:C			25:A			26:A			27:B			28:C			29:C			30:D		
31:A			32:B			33:C			34:D			35:D			36:D			37:A			38:D			39:B			40:B		
41:B			42:A			43:D			44:B			45:C			46:D			47:D			48:D			49:A			50:B		

Cuenta tus respuestas y calcula la puntuación

Correctas: _____ × 1 = _____ puntos a sumar

Falladas: _____ × 0.5 = _____ puntos a restar

Sin responder: _____ Total de preguntas: 50

PUNTUACIÓN TOTAL: _____ - _____ = _____ puntos

Puntuación mínima para aprobar: 25 puntos

RESULTADO: ☐ APTO ☐ NO APTO

➤ Volver al test online y consultar las explicaciones disponibles