Comunes / Objetivo 3.6: Test CAP Viajeros – 5

➤ 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. ¿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

2. ¿Cómo no debe ser la presentación personal de un trabajador de una empresa de transporte?

A) Tener una sonrisa amistosa.
B) Mostrar respeto en todo momento.
C) Utilizar el singular y no el plural al referirse a la empresa.
D) Saludar al cliente.

Cod: 54 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

3. ¿Cómo se denomina al conjunto de signos y símbolos que expresan la identidad de una empresa y sus servicios?

A) Calidad.
B) Profesionalidad.
C) Marca.
D) Fiabilidad.

Cod: 73 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

4. ¿Cuál debe de ser la actuación del conductor de una empresa de transportes en las inspecciones llevadas a cabo en carretera?

A) Facilitar la inspección del vehículo y sus aparatos de control.
B) Facilitar la inspección de la carga o pasaje transportado.
C) Facilitar el examen de los documentos y facturas relacionadas con el transporte.
D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 189 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

5. En relación con la atención al cliente, ¿cuál de estas afirmaciones es correcta?

A) Mientras que se atiende al cliente, se puede uno distraer.
B) No hay que esperar que el cliente termine de hablar antes de formular la respuesta.
C) Se puede contestar apresuradamente.
D) Se debe evitar interrumpir.
Cod: 196 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

6. ¿Cuál de estas afirmaciones es correcta?

A) A) Son necesarias hojas de registro en el caso de tacógrafo analógico.
B) B) Son necesarios discos-diagrama en el caso de tacógrafo digital.
C) C) Es necesario papel para impresión en el tacógrafo digital.
D) D) Las respuestas A y C son correctas.
Cod: 197 | Norma: Reglamento Comunitario (UE) 165/2014 36 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

7. ¿Qué depende del buen estado del vehículo?

A) La seguridad del conductor.
B) La seguridad de los pasajeros (en caso de transporte de viajeros).
C) La seguridad del resto de los usuarios de las carreteras.
D) Todas las respuestas anteriores son correctas.
Cod: 273 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

8. ¿Qué documento no es obligatorio llevar a bordo del vehículo?

A) Permiso de circulación.
B) Ficha técnica (ITV).
C) Póliza de seguro de responsabilidad civil.
D) Certificado ADR o ATP cuando sean necesarios.
Cod: 277 | Norma: RD 1507/2008 14 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

9. ¿Qué puede decirse de la marca?

A) Representa fundamentalmente una promesa de insatisfacción para los consumidores.
B) Representa el principio pasivo de una empresa de servicios.
C) Permite diferenciar los servicios respecto a los competidores.
D) Todas las respuestas anteriores son correctas.
Cod: 381 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

10. ¿En qué caso de los siguientes se considera que una empresa de transporte ha prestado un servicio de calidad?

A) A) Cuando el servicio que se ha dado alcanza el nivel que la empresa se había propuesto.
B) B) Cuando el servicio ha dado respuesta a las necesidades del cliente.
C) C) Cuando el servicio no ha sido percibido como adecuado por el cliente.
D) D) Las respuestas A y B son correctas.
Cod: 432 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

11. ¿Qué percepción interesa, fundamentalmente, a una empresa de transporte en lo que se refiere a la calidad de su servicio?

A) La de la Administración Pública.
B) La de las empresas de transporte competidoras.
C) La de los clientes.
D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
Cod: 456 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

12. La empresa de transportes es una empresa:

A) A) que produce bienes.

B) B) de servicios.

C) C) cuyo trabajo tiene el objeto de beneficiarse de los clientes.

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

Cod: 604 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

13. Las Juntas Arbitrales del Transporte:

A) son gratuitas.

B) requieren abogado.

C) requieren procurador.

D) No es necesario en ningún caso que las partes intervinientes estén de común acuerdo en someter a su conocimiento la controversia de que se trate.

Cod: 690 | Norma: RD 1211/1990 Art. 9.9 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

14. ¿Qué no es aconsejable que el conductor haga al tratar con un cliente enojado?

A) Ver más allá de las formas provocadas por el enojo.

B) Ponerse a la defensiva.

C) Intentar calmar el enojo.

D) Buscar una solución negociada.

Cod: 971 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

15. En el caso de que en carretera se encuentren indicios fundados de manipulación o funcionamiento inadecuado del tacógrafo imputable al transportista, el agente de control puede ordenar el traslado obligatorio del vehículo a un taller. ¿Cómo debe actuar el

A) El conductor del vehículo no está obligado a conducir el vehículo hasta el taller, salvo que le autorice su jefe de tráfico.

B) El conductor del vehículo solo está obligado a acompañar a los agentes, pero no a conducir el vehículo.

C) El vehículo será conducido, en todos los casos, por los agentes de control.

D) El conductor del vehículo está obligado a conducir el vehículo, acompañado por los agentes, hasta el taller, así como a facilitar las operaciones de verificación

Cod: 1008 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

16. En caso de inmovilización en un control de carretera, ¿qué documentación es la que el agente de la autoridad que efectúa el control no retendrá?

A) Tarjeta de tacógrafo digital del conductor.

B) Documentación del vehículo.

C) Documentación de la mercancía.

D) Autorización de transporte.

Cod: 1065 | Norma: Ley 16/1987 Art. 143.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

17. ¿Qué representa el cliente para el conductor de una empresa de transporte?

A) Entre sus interlocutores es el que más influye en la marcha de la empresa.

B) Es un número.

C) Es alguien con quien discutir.

D) Es alguien con quien confrontar.

Cod: 1155 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

18. Según la normativa española, en las inspecciones llevadas a cabo en carretera, ¿quién tendrá la consideración de representante de la empresa en relación con la documentación relativa al transporte que existe obligación de llevar a bordo del vehículo?

A) El empresario.

B) Cualquier empleado de la empresa.

C) El conductor.

D) Todas las respuestas anteriores son correctas.

Cod: 1213 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

19. ¿Qué acciones de las que se citan serán necesarias para garantizar la seguridad durante la circulación?

A) Permanecer con el embrague pisado.

B) Observar por los retrovisores periódicamente.

C) Pegarse al vehículo que circula delante.

D) Poner marchas excesivamente cortas.

Cod: 2061 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

20. ¿Se puede pegar uno al vehículo que lleva delante?

A) Sí, en todo caso.

B) Sí, pero solo cuando queremos ahorrar combustible.

C) Sí, pero solo si el vehículo que nos precede es conocido.

D) No, ya que nos deja sin margen de reacción ante una reducción brusca en la velocidad de quien nos precede.

Cod: 2063 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

21. ¿Por qué es necesario mirar periódicamente por los espejos retrovisores?

A) Para observar si hemos dejado atrás al vehículo que acabamos de adelantar.

B) Para no ser sorprendidos por maniobras de otros vehículos.

C) Para aumentar la velocidad.

D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

Cod: 2064 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

22. Para prevenir accidentes en el transporte de viajeros en autobús es importante comprobar que:

A) los puntos de asidero para los viajeros están en buenas condiciones.

B) la cobertura del piso está en buenas condiciones.

C) los dispositivos de señalización de paradas o aviso al conductor están en buenas condiciones.

D) Todas las respuestas anteriores son correctas.

Cod: 2557 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

23. ¿En qué consiste una conducción preventiva?

A) En el aprendizaje necesario hasta obtener el carné de conducir.

B) En hacer consciente al conductor de los riesgos y anticiparse a posibles situaciones de peligro.

C) Es cuando se realiza una elección entre diversas alternativas.

D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

Cod: 2856 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

24. ¿Qué regla se debe seguir para garantizar una conducción más segura?

A) Observar el entorno.

B) Ejecutar las maniobras bruscamente.

C) Vigilar la situación del tráfico hasta una distancia en la que se encontrará el vehículo en un par de minutos.

D) No advertir las maniobras para no distraer a otros usuarios de la vía.

Cod: 2857 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

25. ¿Cómo se debe realizar una conducción preventiva?

A) Pensando de forma confiada.

B) Circulando pegado al vehículo de delante.

C) Estando preparado para reaccionar en menos tiempo.

D) Llevando las luces de emergencia activadas.

Cod: 2858 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

26. ¿Qué distancia de seguridad es necesaria llevar por delante del vehículo para garantizarnos una conducción preventiva?

A) 15 metros.

B) 20 metros.

C) La que nos garantice 10 o 15 segundos de reacción.

D) La que nos garantice, al menos, 2 o 3 segundos de reacción.

Cod: 2859 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

27. ¿Qué distancia de seguridad es necesaria llevar por detrás del vehículo para garantizarnos una conducción preventiva?

A) La necesaria para poder frenar con tiempo y progresivamente de forma que el encendido de la luz de freno sirva de señal.

B) La necesaria para poder frenar con tiempo y bruscamente de forma que el encendido de la luz de freno sirva de señal.

C) La necesaria para poder frenar sin tiempo y progresivamente de forma que el encendido de la luz de freno sirva de señal.

D) La necesaria para poder frenar sin tiempo y bruscamente de forma que el encendido de la luz de freno sirva de señal.

Cod: 2860 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

28. ¿Qué distancia de seguridad es necesaria llevar por los lados del vehículo para garantizarnos una conducción preventiva?

A) La necesaria para que pase un ciclomotor.

B) La necesaria para evitar las zonas de incertidumbre que puedan ser invadidas por otros usuarios.

C) La necesaria para poder adelantar a los vehículos más lentos.

D) La necesaria para no dejar tiempo para la reacción.

Cod: 2861 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

29. Cuando se produce la inmovilización de un vehículo de transporte por la autoridad competente, ¿de quién es la responsabilidad de la custodia del vehículo?

A) Del juez de guardia.

B) De la Policía local del lugar más cercano.

C) De la autoridad que ordena la inmovilización.

D) Del transportista.

Cod: 2956 | Norma: Ley 16/1987 Art. 143.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

30. En una inspección de transporte en carretera, ¿puede ordenarse el traslado del vehículo a un taller?

A) Sí, si hay indicios fundados de manipulación de los instrumentos de control que haya obligación de llevar instalados en el vehículo.

B) No; en caso de indicios fundados de manipulación de los instrumentos de control que exista la obligación de llevar instalados en el vehículo, se puede inmovilizar el vehículo, pero no ordenar su traslado.

C) Sí, si no está al día en la ITV.

D) No, en ningún caso.

Cod: 2957 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

31. Cuando, a consecuencia de una inspección de transporte en carretera, deba ser trasladado un vehículo en sentido distinto al de su marcha, la autoridad competente podrá ordenarlo siempre que el recorrido no sea superior a:

A) 15 kilómetros.

B) 30 kilómetros.

C) 45 kilómetros.

D) 60 kilómetros.

Cod: 2958 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

32. Si, como consecuencia de una inspección de transporte en carretera, hay que proceder al traslado obligatorio del vehículo:

A) el vehículo solo podrá ser conducido hasta el taller más próximo por los agentes que efectúen el control.

B) el conductor no tiene ninguna obligación de facilitarles las operaciones de verificación.

C) el conductor está obligado a conducirlo hasta el taller autorizado y facilitar las verificaciones.

D) para la conducción al taller más cercano, la empresa transportista tendrá que facilitar un nuevo conductor.

Cod: 2959 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

33. En los controles en carretera, ¿qué consideración tiene el conductor, según la legislación española?

A) Representante de la empresa.

B) Representante de los trabajadores de la empresa.

C) No tiene ninguna consideración, solo es el conductor.

D) Representa a todos los conductores del sector.

Cod: 3042 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.3 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

34. En un control en carretera, ¿está obligado el conductor a colaborar con el personal que realiza la inspección?

A) Sí, pero solo si son agentes de tráfico.

B) No, nunca.

C) Sí, pero solo si es personal del Ministerio de Transportes.

D) Sí, siempre.

Cod: 3043 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.3 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

35. En un control en carretera, ¿debe el conductor permitir la inspección de la instalación del tacógrafo?

A) Sí, siempre.

B) Sí, pero solo a agentes de tráfico.

C) No, nunca.

D) Sí, pero solo a las autoridades del Estado donde se matriculó el vehículo.

Cod: 3044 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.3 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

36. ¿Tiene el conductor la obligación de entregar la documentación relacionada con el tacógrafo o sus elementos a requerimiento de los agentes en un control en carretera?

A) No.

B) Sí, pero solo si es un tacógrafo digital.

C) Sí, siempre.

D) Sí, pero solo si es un tacógrafo analógico.

Cod: 3045 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.3 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

37. ¿Pueden los agentes de control ordenar el traslado de un vehículo a un taller autorizado?

A) Sí, pero solo en caso de que el conductor haya cometido infracciones de tiempos de conducción.

B) Sí, pero solo en caso de que el conductor no tenga permiso de conducir.

C) No, nunca.

D) Sí, cuando existen indicios fundados de manipulación del aparato de control.

Cod: 3047 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

38. ¿Pueden los agentes de control obligar a trasladar un vehículo a un taller autorizado en sentido contrario a su marcha?

A) Sí, pero solo hasta 100 km.

B) Sí, pero solo hasta 30 km, como máximo.

C) No, nunca.

D) Sí, como máximo 1 km.

Cod: 3048 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

39. ¿Tiene el conductor obligación de conducir el vehículo hasta un taller autorizado para comprobar si existe una manipulación del tacógrafo, en caso de que lo ordenen los agentes de control?

A) Sí.

B) Sí, pero solo si es en el sentido de la marcha.

C) No, nunca.

D) Sí, pero solo si es en sentido contrario a la marcha del vehículo.

Cod: 3049 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

40. ¿Pueden los agentes de control trasladar el vehículo a un taller mecánico cualquiera en caso de indicios de una manipulación del tacógrafo?

A) Sí, siempre.

B) Sí, pero solo si no hay un taller autorizado a menos de 15 km.

C) No, tiene que ser un taller autorizado.

D) Sí, pero solo en caso de que sea mal funcionamiento del tacógrafo.

Cod: 3051 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

41. El conductor de un vehículo que es trasladado a un taller autorizado por las autoridades de control está:

A) obligado a comunicarlo inmediatamente a la empresa.

B) obligado a facilitar las operaciones de verificación del aparato de control.

C) obligado a desmontar él mismo los elementos del aparato de control.

D) exento de obligaciones.

Cod: 3052 | Norma: Ley 16/1987 Art. 33.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

42. ¿En qué lugares se puede efectuar una inmovilización a un vehículo?

A) Únicamente en el lugar donde se detecte la infracción.

B) Solo en un taller.

C) Solo en áreas de servicio de la autopista.

D) En el lugar donde se detecta la infracción o en el más cercano que reúna las condiciones necesarias.

Cod: 3093 | Norma: Ley 16/1987 Art. 143.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

43. ¿Pueden los agentes de control retener algún tipo de documentación durante el período que dure una inmovilización?

A) Sí, la documentación del vehículo, la de la carga y la autorización de transportes.

B) Solo la del conductor.

C) Solo el permiso de circulación del vehículo.

D) No, ninguna.

Cod: 3094 | Norma: Ley 16/1987 Art. 143.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

44. ¿Quién es el responsable de custodiar el vehículo y la carga durante el período que dure una inmovilización?

A) Los agentes que la llevan a cabo.

B) Las autoridades de transportes de la provincia donde se efectúe la inmovilización.

C) Nadie.

D) El transportista.

Cod: 3095 | Norma: Ley 16/1987 Art. 143.4 | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

45. ¿Cuál de los siguientes no es un elemento proporcional en un servicio de transporte por lo que se refiere a su influencia en la percepción de calidad por parte de los clientes?

A) la limpieza del autobús.

B) la disposición de un asiento para cada pasajero en los servicios interurbanos de larga distancia.

C) la presentación del conductor.

D) la información sobre la situación de un envío.

Cod: 3167 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

46. Los elementos que, sin ser básicos, se consideran parte de un servicio normal y suponen una percepción de mayor calidad por el cliente se conocen como:

A) primarios.

B) atractivos.

C) proporcionales.

D) No existen ese tipo de elementos.

Cod: 3168 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

47. La marca de una empresa de transporte:

A) representa su principal pasivo.

B) no promete expectativas de satisfacción a los consumidores.

C) no identifica a la empresa.

D) permite diferenciar sus servicios de los de la competencia.

Cod: 3169 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

48. El nivel de calidad de servicio que más interesa a una empresa de transporte:

A) es el percibido por los clientes.

B) es el que acreditan los diplomas que las empresas auditoras otorgan.

C) La calidad de servicio no es importante en empresas de transporte, basta con que cumplan los términos de los contratos.

D) La calidad de servicio es importante de cara a evitar sanciones, pero no influye en la captación de clientes.

Cod: 3170 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

49. ¿Qué factor de los siguientes influye en la valoración que los clientes de una empresa de transporte hacen sobre la calidad del servicio recibido?

A) Sus experiencias previas en servicios similares.

B) Las opiniones de su entorno.

C) La información que se les ha proporcionado.

D) Todas las respuestas son correctas.

Cod: 3171 | Norma: Sin referencia | Cat: Comunes: Objetivo 3.6

50. ¿Qué se conoce como empatía en un profesional de una empresa de transporte?

A) Las instalaciones de la empresa.

B) La limpieza de los locales de la empresa desde que se comienza a prestar el servicio hasta que se termina.

C) La voluntad de comprender y satisfacer las necesidades del cliente.

D) La puntualidad en los servicios.

Cod: 3172 | 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:B			2:C			3:C			4:D			5:D			6:D			7:D			8:C			9:C			10:D		
11:C			12:B			13:A			14:B			15:D			16:A			17:A			18:C			19:B			20:D		
21:B			22:D			23:B			24:A			25:C			26:D			27:A			28:B			29:D			30:A		
31:B			32:C			33:A			34:D			35:A			36:C			37:D			38:B			39:A			40:C		
41:B			42:D			43:A			44:D			45:B			46:C			47:D			48:A			49:D			50:C		

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