

MF2369_1
OPERACIONES DE COBRO EN EL SERVICIO
DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO

SOLUCIONARIO DE EJERCICIOS
DE AUTOEVALUACIÓN

ÍNDICE

MF2369_1: OPERACIONES DE COBRO EN EL SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO

Solucionario ejercicios de evaluación Módulo 1.....	5
Solucionario ejercicios de evaluación Módulo 2.....	8
Solucionario ejercicios de evaluación Módulo 3.....	11

MF2369_1

OPERACIONES DE COBRO EN EL SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO

Solucionario de los ejercicios de autoevaluación

Módulo 1 (página 48):

1. ¿Cuál es el documento principal que acredita tanto la operación económica como su tratamiento fiscal?

- a) El recibo.
- b) El ticket de caja.
- c) La factura completa.**

2. ¿Qué documento acredita exclusivamente que una cantidad ha sido pagada, sin detallar la operación?

- a) La factura rectificativa.
- b) El recibo.**
- c) La factura recapitulativa

3. ¿Qué tipo de factura se utiliza para corregir errores de una factura ya emitida?

- a) Factura rectificativa.**
- b) Factura proforma.
- c) Factura recapitulativa.

4. ¿Qué medio de pago implica mayor riesgo de descuadres y requiere arqueo de caja?

a) Tarjeta contactless.

b) Efectivo.

c) Transferencia bancaria.

5. ¿Qué dispositivo conecta el comercio con la entidad financiera para autorizar pagos con tarjeta?

a) PDA.

b) TPV.

c) Datáfono.

6. ¿Qué documento es necesario para poder abonar impuestos o tasas ante la Administración?

a) Factura ordinaria.

b) Recibo bancario.

c) Carta de pago.

7. ¿Qué caracteriza a los pagos mediante tecnología NFC?

a) Requieren firma manuscrita.

b) Permiten el pago sin contacto físico.

c) Solo funcionan con tarjetas de crédito.

8. ¿Qué tipo de factura no tiene validez fiscal ni contable?

- a) Factura proforma.**
- b) Factura electrónica.
- c) Factura de anticipo.

9. ¿Cuál es la principal ventaja de los medios electrónicos de cobro?

- a) Eliminan totalmente los impuestos.
- b) Sustituyen la necesidad de facturas.
- c) Generan trazabilidad automática de las operaciones.**

10. ¿Qué ocurre si no se conservan adecuadamente los documentos justificativos del cobro?

- a) No tiene consecuencias si el cliente no reclama.
- b) Puede generar problemas fiscales, contables y jurídicos.**
- c) Solo afecta a la organización interna.

Módulo 2 (página 68):

1. ¿Qué persigue principalmente la normativa que regula el proceso de cobro?

- a) Garantizar la trazabilidad, seguridad jurídica y control fiscal de la operación.**
- b) Acelerar la atención al cliente.
- c) Reducir el uso de dispositivos electrónicos.

2. ¿Qué norma regula las obligaciones de facturación en las operaciones de compra/venta?

- a) La Ley de Protección de Datos.
- b) El Reglamento de obligaciones de facturación (RD 1619/2012).**
- c) La normativa de transporte de mercancías.

3. ¿Por qué existen límites legales al pago en efectivo?

- a) Para fomentar el uso de tarjetas.
- b) Para evitar errores en el cambio.
- c) Para prevenir el fraude fiscal y mejorar la trazabilidad de los pagos.**

4. En el cobro, solicitar datos del cliente implica aplicar obligatoriamente:

- a) Normas de contabilidad interna.
- b) Normas de transporte.
- c) Normativa de protección de datos personales.**

5. ¿Qué principio básico exige la normativa de protección de datos en el cobro?

a) Tratar solo los datos necesarios para la finalidad concreta.

b) Pedir todos los datos posibles por seguridad.

c) Guardar los datos indefinidamente.

6. ¿Qué estándar de seguridad afecta al uso de tarjetas en TPV y datáfonos?

a) PCI DSS.

b) ISO 9001.

c) Reglamento de consumidores.

7. ¿Por qué el TPV es un elemento clave en el cumplimiento normativo del cobro?

a) Porque imprime tickets rápidamente.

b) Porque registra, documenta y deja trazabilidad de las operaciones.

c) Porque sustituye al personal.

8. ¿Qué riesgo supone compartir claves de acceso a los dispositivos de cobro?

a) Ninguno si hay confianza.

b) Pérdida de control y de trazabilidad de las operaciones.

c) Solo retrasos en el servicio.

9. En entrega a domicilio, ¿qué factor aumenta el riesgo en el proceso de cobro?

- a) El trato directo con el cliente.
- b) El uso de tickets en papel.
- c) La movilidad y el uso de dispositivos fuera del entorno controlado.**

10. El uso correcto de datáfonos, PDA y lectores ópticos permite principalmente:

- a) Reducir el número de empleados.
- b) Garantizar exactitud en el cobro, seguridad y registro fiable de la operación.**
- c) Evitar emitir facturas.

Módulo 3 (página 102):

1. En la entrega a domicilio, el momento del cobro es importante porque:

- a) Es el momento en que el cliente forma su percepción global del servicio.**
- b) Es el instante en que se termina el reparto.
- c) Es cuando se entrega el ticket.

2. La cortesía en el cobro comienza:

- a) Cuando se saluda al cliente.
- b) Cuando se explica el importe.
- c) Antes de hablar, con la postura y la presencia.**

3. El trato protocolario adecuado consiste en:

- a) Usar siempre un lenguaje muy formal.
- b) Adaptar la forma de dirigirse al cliente según la situación.**
- c) Hablar lo menos posible.

4. Ante un cliente desconfiado con el importe, la mejor técnica es:

- a) Mostrar con claridad la pantalla y explicar el importe con calma.**
- b) Cobrar rápidamente para evitar preguntas.
- c) Evitar el contacto visual.

5. ¿Qué elemento de la comunicación tiene más peso en el cobro a domicilio?

a) Las explicaciones largas.

b) La comunicación no verbal junto al mensaje verbal.

c) El volumen de la voz.

6. Una barrera habitual en la comunicación oral durante el cobro es:

a) El uso del datáfono.

b) La entrega del pedido.

c) El ruido ambiental o las prisas del cliente.

7. La empatía en el cobro permite:

a) Reducir el tiempo de entrega.

b) Ajustar la comunicación al estado del cliente.

c) Evitar emitir el justificante.

8. El lenguaje positivo se utiliza para:

a) Evitar tensiones y mejorar la percepción del cliente.

b) Hablar más rápido.

c) Explicar normas internas.

9. La imagen personal del repartidor influye en:

a) La velocidad del cobro.

b) La confianza que el cliente deposita en el servicio.

c) El funcionamiento del datáfono.

10. La clave para atender correctamente a distintos tipos de clientes es:

a) Seguir siempre el mismo guion.

b) Evitar cualquier conversación.

c) Adaptar el tono y la comunicación según el perfil del cliente.

