



**1.- Los ayudantes de portería en el Ayuntamiento de Sevilla:**

- a) Realizarán siempre el cambio de algún candado o cerradura.
- b) Deberán poseer un juego de llaves, que le será suministrado por el Servicio, de todas las dependencias.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**2.- Son todas funciones de los ayudantes de portería en el Ayuntamiento de Sevilla:**

- a) Adoptarán, en lo posible, cuando se produzca una avería o daño en el edificio, las medidas que impidan un daño mayor.
- b) Preverán que las ventanas, puertas, grifería e iluminación, instalación de alarmas y calefacción queden debidamente cerradas o encendidas al final y al principio de su jornada.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**3.- ¿Cuáles son las posibles respuestas a las preguntas cerradas?:**

- a) Se limitan al por supuesto y ahora.
- b) Son respuestas concretas y breves.
- c) Se limitan al si-no.

**4.- Las preguntas abiertas son:**

- a) Aquellas en la que la respuesta puede ser amplia en información.
- b) Aquellas en la que existen numerosas respuestas.
- c) Ambas respuestas se complementan.

**5.- ¿Qué se puede ofrecer al ciudadano en las preguntas de alternativa?:**

- a) Opciones determinadas de respuesta.
- b) Amplia información.
- c) Una respuesta eficaz, clara y determinante.

**6.- ¿A qué tipo de preguntas nos referimos en las que se retoma la última idea expresada por el ciudadano y se la transforma en una pregunta?:**

- a) Preguntas de transformación.
- b) Preguntas de reflejo.
- c) Preguntas de alternativa.

**7.- En una de las fases de la interacción social las preguntas se encuentran directamente relacionadas con:**

- a) La información objetiva recibida por parte del personal.
- b) La detección de necesidades de los ciudadanos.
- c) El sondeo de necesidades de los ciudadanos.

**8.- La mayor parte de la gente mantiene una distancia inusual del espacio físico de al menos:**

- a) 45 cm, en la primera interacción durante la demanda de un servicio.
- b) 1,20 m, siempre durante la demanda de un servicio.
- c) Un metro en la primera interacción durante la demanda de un servicio.

**9.- ¿Cuántas zonas se identifican dentro del espacio privado de la cultura occidental?:**

- a) 5 zonas.
- b) 4 zonas.
- c) 3 zonas.

**10.- Durante el sondeo de las necesidades, las expectativas y las motivaciones que pueda tener el ciudadano, el punto de información que puede revelarse por parte del personal de contacto de la entidad, estaría formado:**

- a) Por la obtención de suficiente información que proporcione la capacidad de dar respuesta al ciudadano.
- b) Por un análisis consensuado entre el personal de la entidad y la ciudadanía que satisfaga las necesidades del ciudadano.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**11.- Las clases de preguntas que podemos utilizar durante la interacción en atención al ciudadano son:**

- a) Cerradas, semicerradas, abiertas y semiabiertas.
- b) Cerradas, abiertas, de alternativa y de reflejo.
- c) Cerradas, abiertas, resolutivas y de tanteo.

**12.- ¿Cuál es la principal labor del personal de contacto durante la fase de escucha?:**

- a) Sondeo mediante la detección de las necesidades y expectativas del ciudadano.
- b) Los motivos por los que desea interactuar con la institución.
- c) Ambas son correctas.

**13.- La tercera fase de la interacción social es:**

- a) La escucha.
- b) El asesoramiento.
- c) La información.



**14.- El personal en la fase de información:**

- a) Aportará toda la información que pueda serle útil al ciudadano.
- b) Aportará toda la información posible y a mano al ciudadano.
- c) Se centrará única y exclusivamente en atender al ciudadano.

**15.- ¿Qué comprende el asesoramiento al ciudadano?:**

- a) Es reiterar una vez más lo que se le ha indicado al ciudadano.
- b) Supone un aporte de un nivel de información adicional al ciudadano.
- c) No aporta ninguna solución, pero es muy grato para el ciudadano.

**16.- La distancia que está entre los 15 cm y los 45 cm, está reservada para:**

- a) Padres e hijos.
- b) Amigos íntimos.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**17.- La distancia personal se suele mantener:**

- a) Con compañeros de trabajo.
- b) En reuniones de asesoramiento.
- c) En encuentros de trabajo.

**18.- Cuando hablamos de entrevistas de trabajo estamos dentro de la distancia:**

- a) Personal.
- b) Social.
- c) Pública.

**19.- La mayor parte de los servicios se prestan en una distancia:**

- a) Social.
- b) Personal.
- c) Pública, principalmente cuando el ciudadano y el empleado no se conocen.

**20.- ¿Cómo surge la esencia de la calidad de atención a los ciudadanos?:**

- a) Como consecuencia del grado de confianza entre el personal y el usuario.
- b) Por la interacción entre personas.
- c) Como consecuencia de la información disponible a los usuarios.

**21.- ¿Qué tipo de combinación resulta de un trato al ciudadano bajo y una competencia baja?:**

- a) Ineficaz pero agradable.
- b) Eficaz pero desagradable.
- c) Ineficaz y desagradable.

**22.- Son funciones del ayudante portero del Ayuntamiento de Sevilla:**

- a) Comunicarán a la Sección de mantenimiento y a la dirección del centro, cuantas anomalías se hayan observado relacionadas con el mantenimiento de los edificios.
- b) Realizará los encargos relacionados con el funcionamiento del servicio que se les encomiende y otros análogos.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**23.- En la interacción social si la competencia técnica es alta y el trato al ciudadano bajo, la percepción del ciudadano es:**

- a) Ineficaz pero agradable.
- b) Eficaz pero desagradable.
- c) Ineficaz y desagradable.

**24.- La distancia social está comprendida entre:**

- a) De 1,20 m a 3,64 m.
- b) De 1,50 m a 3,64 m.
- c) De 1,20 m a 3,54 m.

**25.- ¿Es posible que el trabajador motive la interacción entre las partes?:**

- a) No, esto no es posible.
- b) Sí, en la fase de acogida.
- c) Sí, en la fase de escucha.



**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10  
41002 SEVILLA

E-mail: [ccooyto@sevilla.org](mailto:ccooyto@sevilla.org)

Facebook: [/ccooytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

[www.ccoo-aytosevilla.es](http://www.ccoo-aytosevilla.es)

Twitter: [@ccooytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

**T2**

TEMA 1  
PORTERÍA

1B	11B	21C
2C	12C	22A
3C	13C	23B
4C	14A	24A
5A	15B	25B
6B	16B	
7C	17C	
8C	18B	
9B	19A	
10C	20B	