



**1.- No se considera un incidente:**

- a) Explosión.
- b) Huracán.
- c) Terremoto.

**2.- ¿Qué factores son importantes para que la impresión generada durante el primer paso de la interacción sea positiva?:**

- a) El acogimiento, la comunicación verbal y en especial la escucha.
- b) El saludo y la comunicación no verbal.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**3.- ¿Qué tipo de barreras podemos considerar que son las más importantes?:**

- a) Las que proceden del receptor.
- b) Las que proceden del emisor.
- c) Ambas barreras son las más importantes, dificultan por igual la comunicación.

**4.- En lo que se refiere a las funciones y cometidos del puesto de ayudante de portería, sólo realizará una de las siguientes:**

- a) Custodiar las llaves de los despachos y oficinas.
- b) Facilitará al personal de mantenimiento el apoyo que pueda necesitar dentro de sus competencias.
- c) Prestar en su caso, servicios adecuados a la naturaleza de sus funciones en archivos, almacenes, etc.

**5.- ¿Cuál es la capacidad de producción de las fotocopiadoras profesionales?:**

- a) Entre 120 y 130 copias por minuto.
- b) En los tipos más avanzados se alcanzan hasta las 150 copias.
- c) En algunos tipos llegan a alcanzar las 120 copias por minuto.

**6.- En un accidente se debe activar el sistema de emergencia con tres actuaciones para empezar a atender al accidentado. Estas tres actuaciones son:**

- a) Proteger-asegurar-socorrer.
- b) Proteger-avisar-socorrer.
- c) Proteger-asegurar-sanar.

**7.- ¿Qué principio de la escucha activa destaca la comprensión del mensaje recibido en su totalidad?:**

- a) Realizar la escucha activa prestando atención al emisor del mensaje.
- b) Preguntarse con frecuencia sobre el contenido del mensaje
- c) Realizar la escucha activa como actividad exclusiva o principal.

**8.- Cuando el receptor comunica o pide algún tipo de información, que cree necesitar para completar las instrucciones y así realizar lo mandado, nos referimos a una comunicación:**

- a) Bidireccional.
- b) Unidireccional.
- c) Falsa bidireccional.

**9.- De las siguientes, no es un tipo de encuadradora:**

- a) Térmica.
- b) Fresadora.
- c) Taladradora.

**10.- ¿Cuál es el orden que debemos realizar en la secuencia de atención al ciudadano para que se más eficaz?:**

- a) Atención-presentación-comprensión-solución-despedida.
- b) Presentación-comprensión-atención-solución-despedida.
- c) Presentación-atención-comprensión-solución-despedida.

**11.- ¿Qué actuación no realizaríamos en un conato de emergencia?:**

- a) Pedir ayuda al CEE.
- a) No arriesgarse inútilmente, ni provocar un riesgo mayor.
- b) Iniciar la alarma comunicando con el CEE por los medios previstos para ello.

**12.- ¿Cabe la posibilidad de hacer frente a las barreras fisiológicas?:**

- a) El propio entorno debe estar diseñado para quitar estas barreras.
- b) No, porque no deben existir en ningún caso.
- c) Sí, escogiendo las condiciones más convenientes para cada interacción con un individuo.



**13.- Qué es lo que tiene el mecanismo de transmisión de fax:**

- a) Unidad emisora y receptora.
- b) Unidad de transmisión y ejecución.
- c) Unidad de impresión y unidad de fusión

**14.- ¿En qué situaciones normalmente es mantenida la distancia social?:**

- a) Reuniones entre personas que acaban de conocerse, ciudadanos con poco nivel de confianza, presentaciones públicas...
- b) Entrevistas de trabajo, reuniones de asesoramiento, compañeros de trabajo.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**15.- ¿Qué supone hablar bien?:**

- a) Ser natural y espontáneo, expresar las ideas con riqueza y con vida.
- b) Siempre hay que escucharse mientras se habla, emplear palabras o frases más adecuadas...
- c) Emplear un lenguaje preciso, pero sencillo, con artificios...

**16.- ¿Qué debemos tener muy claro a la hora de dar la alerta de forma correcta y estructurada de la existencia de un accidente?:**

- a) Quién tiene que avisar y a quien debe dar el mensaje.
- b) Cómo se tiene que dar el mensaje para que llegue lo más pronto posible.
- c) La b) es la respuesta correcta.

**17.- ¿Cuál de las siguientes características corresponden a un ciudadano indeciso?:**

- a) Le cuesta tomar decisiones y es propenso a arrepentirse y retroceder.
- b) Muestra impaciencia y nerviosismo y su actitud es negativa.
- c) Valora mucho los pros y los contras y es amable y educado.

**18.- ¿Cuál es el formato del sobre americano?:**

- a) 220 x 120 mm.
- b) 220 x 110 mm.
- c) 210 x 120 mm.

**19.- ¿Qué medios utilizamos para llevar a cabo la comunicación?:**

- a) Medios formales y medios informales.
- b) Medios verbales y medios no verbales.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**20.- ¿Cuál es la fase en la que el profesional que ha escuchado al ciudadano irritado debe intervenir?:**

- a) Fase de disparo o salida.
- b) Fase de afrontamiento.
- c) Fase de solución del problema.

**21.- Las barreras que provienen del receptor se suelen relacionar:**

- a) Con problemas de comportamiento o actitud.
- b) Con problemas del entorno en el que se produce la comunicación.
- c) Con problemas relacionados con la retroalimentación.

**22.- ¿Qué trato debemos dar a un ciudadano indeciso?:**

- a) Le escucharemos con paciencia y utilizaremos la técnica de "la vuelta al redil".
- b) Dirigiremos la conversación y le haremos bastantes preguntas.
- c) Le haremos pocas preguntas y le ayudaremos en sus respuestas.

**23.- Cuando se ha producido un derrame o una fuga de chorro líquido seguido de ignición (accidentes graves), se denomina:**

- a) Derrames nocivos.
- b) Fogonazo de gas inflamable (Flash Fire).
- c) Charco de líquido inflamado - dardo de fuego.

**24.- En la fase de ralentización:**

- a) La reacción de hostilidad acaba su punto máximo.
- b) La reacción de hostilidad es inexistente.
- c) La reacción de hostilidad alcanza su punto máximo.

**25.- ¿En qué tipo de interacciones suele ser propia la distancia pública?:**

- a) Interacciones entre un ponente y la audiencia a la que se dirige.
- b) En conferencias, ruedas de prensa o presentaciones públicas.
- c) Ambas respuestas son correctas.



**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)

**T1**

PORTERÍA

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