



1.- En la etapa de la información se debe tener como punto de partida:

- a) El conocimiento de las necesidades del ciudadano.
- b) Las expectativas y las motivaciones del ciudadano.
- c) El estado emocional de los ciudadanos, así como, el conocimiento de las necesidades.

2.- ¿Cuándo debemos replicar al interlocutor?:

- a) Cuando el interlocutor haya finalizado su exposición.
- b) Cuando lo creamos conveniente para ir aclarando las dudas.
- c) Ambas respuestas son correctas.

3.- ¿Cuál es el perfil del ciudadano que se queja?:

- a) Poder adquisitivo bajo, los españoles se quejan no volviendo, los extranjeros tienen más tradición.
- b) El ciudadano que se queja tiene entre 30 y 40 años, nivel cultural elevado.
- c) Ambas respuestas son correctas.

4.- El objetivo del informador es:

- a) Las buenas relaciones con los ciudadanos.
- b) Dar servicio al ciudadano.
- c) Ambas respuestas son correctas.

5.- ¿Quién codifica el mensaje?:

- a) El emisor.
- b) El receptor.
- c) Tanto el emisor como el receptor.

6.- Las afirmaciones en primera persona son:

- a) Pasiva.
- b) Agresiva.
- c) Asertiva.

7.- ¿Cuál es el tipo de comunicación que se utiliza normalmente?:

- a) Comunicación bidireccional.
- b) Comunicación unidireccional.
- c) Comunicación unidireccional paralela.

8.- Evitaremos en la atención al ciudadano mandado, nos referimos a la comunicación:

- a) Ser correcto e imparcial.
- b) Usar lenguaje claro y original.
- c) Comunicar mensajes sencillos separándolas y pronunciando las palabras.

9.- ¿Qué plan protege a las personas?:

- a) PEE.
- b) PEI.
- c) Plan de evacuación.

10.- ¿En cuál de los accidentes graves se pueden evitar sus consecuencias huyendo del lugar?:

- a) Pool fier/jet fie.
- b) Flash fire.
- c) Ambas respuestas son correctas.

11.- ¿Quiénes forman los ESI?:

- a) La Policía.
- b) Protección Civil.
- c) Los bomberos de la empresa.

12.- ¿Combinando que tipo de máquinas pueden funcionar básicamente como una fotocopiadora?:

- a) Impresora combinada con un fax.
- b) Fax combinado con un escáner.
- c) Impresora combinada con un escáner.

13.- ¿Con quiénes colaboran el grupo de alarma y evacuación?:

- a) EPI.
- b) EPA.
- c) ESI.

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

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

15.- ¿Cuál es la posición idónea del cuerpo mientras hablamos?:

- a) Orientando el cuerpo hacia la persona a la que estamos hablando.
- b) Lateralmente hacia la persona a la que estamos hablando.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

16.- La parte de la fotocopiadora que impulsa el papel eléctricamente al pulsar la tecla de copiado se denomina:

- a) Bandeja.
- b) Pantalla de contacto.
- c) Corona de carga.

NULLA



17.- ¿Qué trato debemos dar a un ciudadano sabelotodo?:

- a) Escuche y sea rápido, hágale pocas preguntas.
- b) Escuche con paciencia y arguméntele de forma completa.
- c) Escúchele con interés y recomiéndole según lo manifestado por él.

18.- ¿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 alternativa.
- c) Preguntas de reflejo.

19.- ¿Cuándo podemos hablar que se ha producido un derrame nocivo?:

- a) Por rotura de recipientes o conducciones de sustancias peligrosas para la salud.
- b) Por desbordamiento de sustancias peligrosas para la salud.
- c) Ambas respuestas son correctas.

20.- ¿Qué son las inferencias?:

- a) Son “clichés” de pensamiento que se refieren a otra persona.
- b) Es poner al otro lo que me ocurre a mí.
- c) Son deducciones infundadas.

21.- La capacidad de reproducción de las fotocopiadoras personales es:

- a) No sobrepasan las 10 copias por minuto.
- b) No sobrepasan las 15 copias por minuto.
- c) No sobrepasan las 20 copias por minuto.

22.- ¿Qué será recomendable en la atención a un ciudadano durante la interacción social en la distancia social?:

- a) Que los trabajadores directamente relacionados con los usuarios muestren capacidad informativa para que estos sientan que son escuchados y comprendidos mientras hablan.
- b) Que el personal de contacto mantenga la mirada sobre el ciudadano para retener su atención.
- c) Ambas respuestas son correctas.

23.- Es discutidor y categórico en sus afirmaciones:

- a) Ciudadano dominante.
- b) Ciudadano sabelotodo.
- c) Ciudadano impaciente.

24.- Las máquinas copadoras se pueden clasificar por:

- a) Su tamaño y capacidad.
- b) Su volumen y capacidad.
- c) Su capacidad y rapidez.

25.- ¿Cuál es la verdadera razón por la que se usa la comunicación unidireccional?:

- a) Miedo a perder el poder y el respeto.
- b) Falta de los suficientes recursos y habilidades para trabajar de forma bidireccional.
- c) Miedo a ser preguntado.



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccooyto@sevilla.org

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

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

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

T3

PORTERÍA

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