



**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.
- b) Usar la lengua original.
- c) Comerse las palabras separándolas y pronunciando.

**NULLA**

**9.- El adaptador Mac (mini DVI a VGA) transforma:**

- a) Entrada mini DVI a VGA.
- b) Salida VGA a mini DVI.
- c) Salida mini DVI a VGA.

**10.- De los siguientes conectores, ¿cuál se emplea para conectar dispositivos para el flujo de datos?:**

- a) Minijack.
- b) HDMI.
- c) Firewire.

**11.- ¿Qué nos indica el mando selector (IN/OUT) del que va provisto el adaptador euroconector?:**

- a) Si el aparato está en funcionamiento o apagado.
- b) Si la señal es de entrada o de salida.
- c) Si la señal es de audio o de video.

**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.- El conector puerto serie transmite:**

- a) Únicamente audio.
- b) Únicamente datos.
- c) Audio y video.

**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.



**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.- ¿Cómo se detectan las anomalías de los video proyectores?:**

- a) Porque las luces están parpadeando.
- b) Un programa del ordenador verifica la anomalía.
- c) El video proyector se bloquea hasta que no es reparado.

**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 copiatoras 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](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)

**T3**

AVIS

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